

## PROCESO DE INVITACION ABIERTA N. 008-2019

### OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES:

- I. La empresa COMWARE mediante el envío de correo electrónico el día 22 de julio de 2019 realizó las siguientes preguntas, las que seguidamente LA PREVISORA S.A., da sus respuestas:

#### 1. NUMERAL 4.3.2. ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD

Fortalecer las capas de seguridad de las diferentes conexiones hacia el switch de core haciendo pasar este tráfico a través del Firewall antes de que pase a la red de usuarios y/o de servidores.

**Observación/Solicitud 1:** *Solicitamos a la entidad reconfirmar que los dispositivos firewall no entran dentro del alcance de la administración y gestión de equipos y que en ningún momento el contratista deberá realizar ajustes sobre la configuración, sino solo presentará recomendaciones.*

#### Respuesta:

**Confirmamos que los Firewall no entran dentro del alcance de administración del contrato, sólo se deberán presentar recomendaciones.**

#### 2. NUMERAL 4.3.2. ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD

Para mejorar la postura de seguridad de la entidad, se requiere que se incluyan actividades orientadas a medir el grado de preparación y conciencia que tienen los empleados de la organización respecto a amenazas de seguridad que típicamente pueden verse afectados.

**Observación/Solicitud2:** *Solicitamos amablemente a la entidad detallar que tipo de actividades orientadas a medir el grado de preparación y conciencia espera dentro del alcance. Se deben realizar*

charlas de concientización?. En caso afirmativo, por favor confirmar la periodicidad y cantidad de usuarios.

**Respuesta: Se deberán incluir actividades de capacitación en temas relevantes de seguridad para el usuario final los cuales serán definidos en conjunto con La Previsora. La cantidad promedio de usuarios es de 800 (ochocientos) y la periodicidad será mínimo semestralmente.**

### 3. NUMERAL 4.3.2. ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD

Se deberán realizar campañas mensuales de ingeniería social que simulen ataques de Ransomware y de Phishing de forma automática y se deberá realizar un reporte mensual de la efectividad de las campañas, por medio de gráficos y estadísticas.

***Observación/Solicitud:*** Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si se requieren campañas de ingeniería social las cuales corresponden a manipulación psicológica del usuario o si lo que realmente se requieren son pruebas de penetración que son más acordes a los terminos Ransomware y Phishing. No es claro el requerimiento

#### **Respuesta:**

**La entidad requiere que se simulen ataques de Ingeniería Social tales como phishing y ransomware de forma automática, los cuales deberán ser elaborados con el fin de manipular psicológicamente al usuario para lograr que este caiga en el ataque. Estos ataques NO corresponden a pruebas de penetración ya que el ataque está dirigido a identificar las debilidades de las personas y no las debilidades de los sistemas de información ni de la infraestructura tecnológica.**

### 4. NUMERAL 4.2 MONITOREO

Realizar análisis mensuales para detectar posibles brechas de seguridad, problemas en la configuración o intentos de acceso no

autorizados a la infraestructura de red de PREVISORA S.A., de acuerdo a la información recolectada por el centro de monitoreo.

***Observación/Solicitud 1:*** Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si con "análisis mensuales" se refiere a servicio de análisis de vulnerabilidades y pentest (hacking ético) sobre los equipos administrados dentro del alcance.

**Respuesta:** La entidad NO se refiere a servicio de Análisis de vulnerabilidades ni ejercicios de pentest en este punto. Los análisis mensuales es el resultado del análisis continuo que se hace sobre la infraestructura de red LAN por parte del centro de Monitoreo. Se dice análisis mensual, porque al final del mes se deberá entregar el consolidado del análisis realizado diariamente para detectar posibles brechas de seguridad, problemas en la configuración o intentos de acceso no autorizados a la infraestructura de red de PREVISORA S.A

## 5. NUMERAL 1.8

Lugar de Ejecución

***Observación/Solicitud 2:*** Respetuosamente solicitamos a la entidad aclarar si el personal estará en las instalaciones de la Previsora S.A. o en las instalaciones del oferente ¿?. En caso de ser en las instalaciones de la Previsora, esta dispondrá de puesto de trabajo, silla, teléfono fijo y computador ¿?. Cual es el alcance.

**Respuesta:** El ingeniero de Soporte en redes - Nivel uno estará en las instalaciones de La Previsora tiempo completo.

El ingeniero de Soporte en redes Nivel dos estará en las instalaciones de La Previsora dos días a la semana.

Se asignará (1) un puesto de trabajo con acometidas eléctricas, de red y extensión telefónica.

La información la encuentra en el numeral 3.3.3 "EXPERIENCIA DEL PERSONAL REQUERIDO PARA EL DESARROLLO DEL

**CONTRATO:" en el ítem "Ingeniero de Soporte en redes. Nivel uno (Presencial)"**

**6. Numeral 4.1. número 10**

Mediante herramienta del proponente o el IMC gestionar los dispositivos de LAN, las direcciones IP y mapeo de puertos de switch. Realizar el seguimiento, gestionar el espacio de direcciones IP, localizar los dispositivos conectados a un Puerto de switch en particular y la cantidad de puertos libres en un switch de distribución.

**Observación/Solicitud 1:** *Respetuosamente solicitamos a la entidad informar que herramienta usan actualmente y para que dispositivos se debe configurar la herramienta (Enviar inventario).*

**Respuesta:** *La herramienta que se utiliza actualmente es el IMC y la relación de equipos que se deben configurar en la herramienta se encuentra en el numeral "4.4 EQUIPOS INCLUIDOS EN EL ALCANCE"*

**7. Numeral 4.1. número 10**

Mediante herramienta del proponente o el IMC gestionar los dispositivos de LAN, las direcciones IP y mapeo de puertos de switch. Realizar el seguimiento, gestionar el espacio de direcciones IP, localizar los dispositivos conectados a un Puerto de switch en particular y la cantidad de puertos libres en un switch de distribución.

**Observación/Solicitud 2:** *Respetuosamente solicitamos a la entidad ampliar o delimitar el alcance que tendrá dicha herramienta. En cuanto a monitoreo en que (dispositivos, puertos, servidores, aplicaciones, bases de datos) ¿?. Se entiende que el IMC y el NTA de la entidad también puede usarse.*

**Respuesta:** *El alcance del IMC es realizar la gestión y seguimiento de los equipos que se encuentran configurados, relacionados en el numeral "4.4 EQUIPOS INCLUIDOS EN EL*

**ALCANCE". La previsora actualmente utiliza el IMC y el NTA para estas actividades.**

**8. Numeral 4.1. número 12.**

**Observación/Solicitud 3:** *Respetuosamente solicitamos a la entidad confirmar si las tecnologías que hacen parte del alcance (A excepción de los equipos Core) cuentan con contrato de soporte con fabricante ¿?*

**Respuesta: SI.**

**9. Numeral 4.1. número 13**

Hacerse responsable por las herramientas y soportes provistos para la prestación del servicio, para los equipos o herramientas que se instalen en LA PREVISORA S.A. las cuales deben contar con el licenciamiento requerido vigente suministrado por EL PROPONENTE, además de contar con la disponibilidad y contingencia requerida para realizar la administración y monitoreo de forma oportuna y eficiente.

**Observación/Solicitud:** *Respetuosamente solicitamos a la entidad confirmar si tiene equipos de backup para dar continuidad, mientras se gestiona con el fabricante o proveedor ¿?*

**Respuesta: La Previsora cuenta con equipos switches de borde de soporte sin embargo en el numeral "4.4. EQUIPOS INCLUIDOS EN EL ALCANCE" en el último párrafo dice: "Deben contar con equipos switch de borde como soporte para mantener la disponibilidad del servicio, mientras se desarrolla el trámite de garantía o adquisición, sin que esto genere costo adicional para Previsora." Esta solicitud está dirigida al PROPONENTE, quien deberá contar con equipos de respaldo mientras se desarrolla el trámite respectivo.**

#### 10. **Numeral 4.1. número 13**

Hacerse responsable por las herramientas y soportes provistos para la prestación del servicio, para los equipos o herramientas que se instalen en LA PREVISORA S.A. las cuales deben contar con el licenciamiento requerido vigente suministrado por EL PROPONENTE, además de contar con la disponibilidad y contingencia requerida para realizar la administración y monitoreo de forma oportuna y eficiente.

**Observación/Solicitud:** *Se entiende que para realizar la administración, monitoreo se debe contar con un plan o sitio aparte del principal para dar continuidad. Favor aclarar si el sitio principal de administración y monitoreo será en las instalaciones de la Previsora o del proponente ¿?.*

**Respuesta:** El sitio principal para la prestación del servicio de administración es en las instalaciones de La Previsora.

**El sitio principal para la prestación del servicio de monitoreo será desde las instalaciones del Proponente.**

#### 11. **Numeral 4.1. número 14**

Desarrollar el seguimiento al Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura de los equipos de la red LAN...

**Observación/Solicitud:** Favor aclarar si este acompañamiento es a nivel nacional y cuál es la periodicidad por sede ¿? Y de cuánto tiempo promedio son las ventanas de mantenimiento ¿?.

**Respuesta:** El SEGUIMIENTO es a nivel nacional desde la sede Principal. El seguimiento deberá realizarse cada vez que se haga un mantenimiento preventivo o correctivo a la infraestructura de los equipos de la red LAN. La ventana de mantenimiento en promedio es de 2 horas por sede. Las actividades de mantenimiento se deben realizar en sitio con personal del oferente.

## 12. **Numeral 4.2. número1**

Servicio de monitoreo remoto: Implementar para LA PREVISORA S.A. el servicio de Revisión y Análisis de logs, alarmas y eventos de seguridad a través de un Centro de Monitoreo y Gestión en modalidad 7x24 utilizando una herramienta que permita hacer la correlación de eventos - SIEM (Security information event management), que deberá desarrollar como mínimo:

**Observación/Solicitud:** *Favor aclarar, inventario de dispositivos que cubrirá el SIEM ¿?*

**Respuesta:** Los elementos que debe cubrir SIEM son los descritos en el numeral "4.4. EQUIPOS INCLUIDOS EN EL ALCANCE"

## 13. **Numeral 4.3.1**

El servicio de Administración de la red LAN debe prestarse en sitio de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 6.00 P.M. y para fallas masivas debe contarse con disponibilidad 7x24.

**Observación/Solicitud:** Respetuosamente solicitamos a la entidad aclarar. En unas partes del documento se entiende que la entidad permitirá el acceso a los recursos mediante una VPN, para para la gestión y administración remota y en otras se entiende que el personal es requerido en sitio. Favor aclarar ¿?

**Respuesta:** El acceso por medio de VPN para el servicio de gestión y administración es únicamente para atender solicitudes fuera del horario laboral.

**Para el servicio de Monitoreo se entregará una VPN por parte de La Previsora para que el Proponente realice el monitoreo de la infraestructura de la red LAN remotamente.**

14. **Observación/Solicitud:** *Cuáles serán los canales para solicitud del servicios y en que horario ¿?*

## **Respuesta:**

**EL PROPONENTE deberá contar como mínimo con los siguientes medios de recepción de requerimientos**

- **Línea telefónica 01800**
- **Correo Electrónico**
- **Página web**
- **Línea celular**

**Para cualquiera de los anteriores el proponente deberá manejar un número de caso para poder hacer el seguimiento completo al evento presentado.**

**El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 6.00 P.M. y para fallas masivas debe contarse con disponibilidad 7x24.**

**Estos requerimientos serán incluidos en el pliego de condiciones mediante adenda.**

## **15. CAPACIDAD FINANCIERA**

***Observación/Solicitud:*** Solicitamos amablemente a la Entidad disminuir el nivel de Endeudamiento de la siguiente manera:

***Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total): Menor o igual al 75%.***

*Esta modificación se solicita debido a que el índice solicitado no está acorde con la realidad actual de las empresas del sector de la Tecnología, las cuales, por ser comercializadoras, deben mantener una disponibilidad (stock) de productos, lo que genera unos mayores niveles de endeudamiento tanto del sector financiero como de proveedores.*

*Por otro lado, el objeto de esta invitación es: "Contratar la prestación de servicios para la administración lógica y física de los equipos LAN de LA PREVISORA S.A., a nivel nacional"; consideramos que con un*

*nivel de endeudamiento de menor o igual al 70%, se está restringiendo la participación e interés de posibles oferentes, es propio de una empresa que tiene mediana actividad crediticia o capacidad para endeudarse, dejando de lado o limitando la participación de empresas que son más estable financieramente y que pueden garantizar mejor el cumplimiento futuro del contrato que llegue a resultar de este proceso; en consecuencia, de manera respetuosa solicitamos a la entidad ampliar el rango de este indicador y acepte oferentes que presenten un índice de endeudamiento menor o igual al 75%.*

*En forma complementaria, es de aclarar que el nivel de endeudamiento refleja el grado de apalancamiento que corresponde a la participación de los acreedores en los activos de la empresa. Mientras más alto sea este índice, mayor será el apalancamiento financiero de la empresa.*

*Por otro lado, el cambio de la normatividad NIIF, a partir del decreto 3022 de 2013 para las empresas en Colombia, perturbó la distribución de los activos y cuentas corrientes, generando un cargo adicional en los estados financieros de las compañías afectando su capital de trabajo, esto significa que las empresas medianas y grandes vieron afectados sus indicadores de liquidez, endeudamiento y cobertura de intereses, y beneficiados los indicadores de rentabilidad de patrimonio y activo, a nivel contable las empresas son más sólidas en su capacidad de generar riqueza, con mayor apalancamiento financiero.*

*Con base en lo expuesto, solicitamos a la Entidad ampliar el Nivel de Endeudamiento, lo cual permitiría que muchas empresas con intención de participar lo puedan hacer.*

*¿LA PREVISORA actualmente realiza este proceso? Por favor, nos explican en que consiste la indexación.*

**Respuesta: Al respecto, nos permitimos informar que la Capacidad Financiera definida por esta Gerencia se basó en el estudio de mercado que se realizó (de acuerdo con el objeto del contrato no solo se tuvieron en cuenta entidades tecnológicas),**

en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición.

Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la FORMA DE PAGO DEL CONTRATO y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO de la invitación, ya que los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas por ellos por el tiempo de ejecución del contrato.

Por lo tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento y patrimonio, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen la ejecución satisfactoria del objeto del contrato.

Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de Previsora, se mantiene la capacidad financiera definida inicialmente.

**II** - La empresa **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP**, mediante el envío de correo electrónico el día 22 de julio de 2019 realizó las siguientes preguntas, agradecemos sus observaciones, a las que seguidamente **LA PREVISORA S.A.**, expone sus respuestas:

1. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP, respetuosamente solicita a la entidad ampliar en quince (15) días el plazo de

entrega de ofertas ya que el tiempo es un poco justo para poder evaluar todos los ámbitos requeridos por la PREVISORA S.A.

**Respuesta: Respecto a su solicitud de ampliar en quince días hábiles la entrega de respuestas y aclaraciones, no es posible dado el impacto que genera en el cronograma de la invitación abierta 008-2019, por lo tanto se mantiene el cronograma establecido en el pliego de condiciones publicado en la página web de LA PREVISORA S.A.**

2. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP, respetuosamente solicita a la entidad ampliar la aclaración del ítem 3.1.5. La información que se solicita aclarar por parte de la entidad es si el oferente puede prestar sus servicios por medio de proveedores aliados, teniendo en cuenta que mencionan no validar ningún tipo de asociación. Esta pregunta también va relacionada con las certificaciones y experiencia requerida.

**Respuesta: 1. Nos permitimos informar que si se trata de personas naturales como lo establece el pliego deberá ser mediante contrato laboral, si se trata de una persona jurídica debe atenerse a lo establecido en la minuta publicada en su cláusula décima cuarta CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN: "EL PROVEEDOR no podrá ceder el presente contrato, ni subcontratar su ejecución, en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de LA PREVISORA S.A., pudiendo ésta reservarse las razones que tenga para negar la autorización de la cesión o subcontratos. En todos los casos, EL PROVEEDOR es el único responsable por la celebración de subcontratos y LA PREVISORA S.A. no adquirirá vínculo alguno con los subcontratistas. En caso de ser autorizado, EL PROVEEDOR será el único responsable frente a LA PREVISORA S.A.**

**2. En caso de que el proponente presente certificación de experiencia de contratos suscritos bajo la modalidad de Consorcios o Uniones temporales, sólo se tendrá en cuenta la experiencia de quien presente la propuesta a este proceso, de acuerdo a su participación en dicho Consorcio o Unión temporal,**

**así mismo, el valor facturado que debe informar el proponente será el correspondiente al porcentaje de participación que hubiere tenido en los mismos, el cual deberá estar relacionado en la certificación expedida por la entidad contratante.**

3. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP, respetuosamente solicita a la entidad informar si es posible realizar modificaciones en los estados financieros solicitados. Pág. 24. ANEXO CARTA.

**Respuesta: Al respecto, nos permitimos informar que la Capacidad Financiera definida por esta Gerencia se basó en el estudio de mercado que se realizó (de acuerdo con el objeto del contrato no solo se tuvieron en cuenta entidades tecnológicas), en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición.**

**Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la FORMA DE PAGO DEL CONTRATO y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO de la invitación, ya que los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas por ellos por el tiempo de ejecución del contrato.**

**Por lo tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento y patrimonio, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen la ejecución satisfactoria del objeto del contrato.**

**Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de Previsora, se mantiene la capacidad financiera definida inicialmente.**

4. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP, solicita respetuosamente a la entidad, informar si los equipos en operación, actualmente (Diferentes a los SW Core y servicios de HP-IMC relacionados en las Pág. 48 y 49) cuentan con Soporte y garantía por parte de HP y demás fabricantes? Pág. 37.

**Respuesta: SI**

5. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP, solicita respetuosamente a la entidad informar cuáles son los proveedores actuales de los servicios de Conectividad (Internet y datos)? Pág. 37

**Respuesta: TIGO UNE**

6. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP, solicita comedidamente a la entidad el envío del inventario de equipos, modelo, tipo (SW, Router, FW etc.), marcas y fecha fin de contratos de soporte por ciudad? Esto con el fin de garantizar la disponibilidad de equipos de borde solicitados y garantizar la disponibilidad de equipos adicionales que se puedan requerir. Pág. 48.

**Respuesta: El listado de equipos alcance del servicio se encuentra en el numeral "4.4. EQUIPOS INCLUIDOS EN EL ALCANCE". Los modelos de los switches de borde son HP 5130, 5120, 1920, 5900 (convergencia) y 6125X (Convergencia) y 3COM 4800. El soporte de los equipos con los fabricantes es a Perpetuidad y es responsabilidad de La Previsora.**

**NO HACEN PARTE DEL SERVICIO LOS EQUIPOS ROUTERS O FIREWALL.**

7. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP, solicita comedidamente a la entidad la arquitectura actual de su red y cuál sería el esquema de terceros que se maneja? Pág. 38

**Respuesta: La entidad manifiesta que por temas de confidencialidad no es posible compartir la arquitectura de red actual.**

**El esquema de conexión a terceros está definido por la Previsora y el proponente deberá desarrollarlo y en caso de ser posible plantear mejoras a este esquema para hacerlo más eficiente.**

8. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP, solicita respetuosamente a la entidad la información relacionada con la ubicación y proveedor actual del centro de datos principal y el centro de datos alternativo con la distribución actual de los equipos entre estos?

**Respuesta: El datacenter principal se encuentra en la sede principal de La Previsora en Bogotá y el alternativo se encuentra en Medellín en esquema de Collocation con el operador Tigo UNE. La distribución actual de los equipos es información Confidencial, la cual se compartirá con el proponente adjudicado.**

9. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP, solicita respetuosamente a la entidad y de acuerdo a la solicitud enfocada a dotar las terminales o equipos de cómputo de los elementos necesarios que eviten la instalación de programas o dispositivos que capturen información, es posible que nos puedan enviar el listado o inventario de este tipo de equipos con marcas, modelos y SO por ciudad? Pág 55, ítem 9.

**Respuesta: Este punto se refiere que el Proveedor deberá dotar a su personal los equipos de su propiedad de elementos que eviten la instalación de programas o dispositivos que capturen información. Es decir que debe garantizar el aseguramiento de los equipos portátiles de los ingenieros de soporte y otros equipos de su propiedad que use para la prestación del servicio.**