



LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS

RESPUESTA A OBSERVACIONES
INVITACIÓN ABIERTA No. 019 – 2024

27 DE NOVIEMBRE DE 2024

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

RESPUESTA A OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS DE LA INVITACIÓN ABIERTA No. 019 – 2024

OBJETO: “Contratar los servicios especializados de seguridad informática y SOC Nivel 2 para la protección, monitoreo, detección y contención de las amenazas que se presenten en contra de la infraestructura y los activos tecnológicos que soportan los procesos de LA PREVISORA S.A, implementando Inteligencia Artificial (IA) , Machine Learning (ML) y las mejoras que se requieran por La Previsora para el fortalecimiento de la seguridad informática, las cuales serán definidas conforme con las necesidades identificadas y que se identifiquen para el cumplimiento de las disposiciones legales, administrativas y operativas en materia de Seguridad Informática.”

Agradecemos a todos los oferentes por sus observaciones y a continuación daremos respuesta a las mismas:

1. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR FACTOR DE PRODUCCIÓN SAS	4
2. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR EXTERNO (DISCDC)	5
3. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR IVAALTECH.....	6
4. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR FUNTAB	7
5. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA ABOGADA DANIELA SIERRA	8
6. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA VEEDURÍA CIUDADANA NACIONAL NO A LA CORRUPCIÓN.....	9
7. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR SECURITY OPERATIONS CENTER ORIENTE COLOMBIA.....	10
8. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR GINA AIDE AVILA	12
9. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR INGENIUM.....	17
10. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR SONDA.....	18
11. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR 4ITEE.....	19
12. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR WEXLER	22
13. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR GIRALTECH	26
14. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR NEOSECURE	30
15. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR COINSALT	40
16. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR DIGISOC	53
17. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR INDRA	56

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 7577
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

18. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR CLARO	76
19. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR MULTISOFT	91
20. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR PWC	98
21. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR COMWARE.....	99
22. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR IRIS DALIA VAZQUEZ	105
23. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR O4IT	105
24. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR PEAR SOLUTIONS	108
25. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR KEYRUS	111
26. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR INFOTIC	111
27. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR SERVIALCO	112
28. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR NEWNET	113
29. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR OLIMPIA	120

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

1. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR FACTOR DE PRODUCCIÓN SAS

Observación 1:

1. Capítulo III: Aspectos Habilitantes

Numeral 1.1 Certificado de Existencia y Representación Legal:

En uno de sus literales, la entidad indica lo siguiente:

"La empresa deberá tener un tiempo mínimo de constitución de tres (3) años. En caso de ser menor, se tendrá en cuenta la experiencia de sus accionistas, socios o constituyentes. La acumulación se hará en proporción a la participación de los socios en el capital de la persona jurídica." (Subrayado y negrita fuera de texto)

Sin embargo, en el mismo documento, en el Numeral 3.1 Experiencia Técnica Habilitante, la entidad solicita:

"El oferente deberá adjuntar con su propuesta mínimo dos (2) y máximo cuatro (4) certificaciones de contratos suscritos con empresas públicas o privadas nacionales, en las que se acredite un mínimo de tres (3) años de experiencia." (Subrayado y negrita fuera de texto)

Teniendo en cuenta lo anterior, solicitamos a la entidad modificar lo requerido en el Numeral 3.1 Experiencia Técnica Habilitante. La exigencia de que la experiencia aportada haya sido ejecutada únicamente ante entidades nacionales resulta contradictoria. Esto es particularmente relevante en el caso de una empresa constituida en Colombia con accionistas extranjeros, donde la jurisdicción colombiana permite apalancarse con la experiencia de los socios constituyentes durante los primeros tres (3) años de constitución. Por lo tanto, solicitamos que se acepten contratos ejecutados con entidades públicas o privadas, sin limitaciones. Estas empresas pueden aportar conocimientos técnicos avanzados, prácticas innovadoras y una perspectiva global que enriquecerá los proyectos locales. Además, esta situación fomenta la transferencia de tecnología y conocimientos, beneficiando a largo plazo a la industria nacional y se aplicarían los principios de transparencia, igualdad y objetividad, garantizando la selección de la mejor propuesta sin discriminación.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 2:

2. Con referencia al numeral 3.4.1 Plataformas y herramientas, solicitamos comedidamente a la entidad indicar si es posible precisar el número de EPS por promedio mensual. Teniendo en cuenta que el número estimado de dispositivos actuales integrados a la plataforma es de 891.634.491, agradeceríamos que se confirme este mismo dato respecto al almacenamiento en GBs.

Respuesta: Se confirma que actualmente el almacenamiento del total de logs (12 meses) es de 24 Teras.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS
 PREVISORASEGUROS
 PREVISORA SEGUROS S.A
 PREVISORA SEGUROS
 @SomosPREVISORA

Observación 3:

3. Referente al numeral 3.2, consideramos importante señalar que el Cuadrante de Gartner es una referencia clave que respalda la calidad de los fabricantes. Sin embargo, observamos que, en los términos actuales, se está excluyendo la perspectiva integral de todos los cuadrantes. Limitar el proceso a solo dos cuadrantes podría sesgar la pluralidad en el proceso de selección, impidiendo una evaluación justa de las distintas soluciones en el mercado que están dentro de los otros cuadrantes.

Solicitamos a la entidad que se incluyan los demás cuadrantes de manera que se garantice un proceso de evaluación más equitativo, respaldado por los criterios de calidad y visión de mercado establecidos en el Cuadrante de Gartner sobre los fabricantes incluidos.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 4:

De acuerdo con lo anterior, y en vista de que aún hay observaciones técnicas por radicar, solicitamos muy amablemente a la entidad prorrogar el plazo de presentación de las ofertas por lo menos en 8 días hábiles adicionales, con el fin de poder estructurar una oferta acorde con lo exigido por la entidad.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°1.

2. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR EXTERNO (DISCDC)

Observación 1:

Lo anterior, teniendo en cuenta que el plazo de cuatro (4) días hábiles establecido en el cronograma del proceso para presentar observaciones y preguntas, resulta insuficiente para realizar un análisis exhaustivo de las complejidades técnicas que implica un proceso de esta naturaleza, y poder así presentar observaciones y solicitudes de aclaración que contribuyan a la construcción de una oferta no solo competitiva sino que contenga todos los elementos técnico que requiere un proceso de esta magnitud tecnológica.

Cabe mencionar que, en procesos de contratación anteriores realizados por LA PREVISORA S.A., relacionados con actividades complejas técnicas de tecnología se han establecido plazos más amplios para la presentación de observaciones al documento de condiciones definitivas, tal como se evidencia en los siguientes ejemplos:

1. INVITACIÓN ABIERTA No. 023-2023 "Contratar los servicios de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica de LA PREVISORA S.A.": En este proceso, el plazo para presentar observaciones al documento de condiciones definitivas fue de veinte (20) días hábiles.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 7557
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

1. INVITACIÓN ABIERTA No. 023-2023 "Contratar los servicios de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica de LA PREVISORA S.A.": En este proceso, el plazo para presentar observaciones al documento de condiciones definitivas fue de veinte (20) días hábiles.

2. INVITACIÓN ABIERTA No. 017-2022 "Contratar los servicios de administración, soporte y mantenimiento de la infraestructura de Datacenter de LA PREVISORA S.A.": En este caso, el plazo establecido para presentar observaciones fue de dieciocho (18) días hábiles.

3. INVITACIÓN ABIERTA No. 011-2021 "Contratar los servicios de desarrollo de software y mantenimiento de aplicaciones para LA PREVISORA S.A.": En este proceso, el plazo para presentar observaciones al documento de condiciones definitivas fue de veintiún (21) días hábiles.

Por lo expuesto, respetuosamente solicito a ustedes ampliar el plazo para presentar observaciones y preguntas al documento de condiciones definitivas, en al menos diez (10) días hábiles adicionales a los inicialmente establecidos.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°1.

3. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR IVAALTECH

Observación 1:

Teniendo en cuenta el documento de condiciones definitivas publicado por la Entidad el día de 7 de noviembre de 2024, para lograr estructurar nuestra oferta, solicitamos prorrogar el plazo para la presentación de las ofertas en por lo menos 8 días. Lo anterior, sustentado en el hecho de realizar un buen entendimiento de las condiciones técnicas establecidas en el Anexo 7 del documento mencionado.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°1.

Observación 2:

Teniendo en cuenta el documento de condiciones definitivas publicado por la Entidad el día de 7 de noviembre de 2024, para lograr estructurar nuestra oferta, solicitamos prorrogar el plazo para la presentación de las ofertas en por lo menos 8 días. Lo anterior, sustentado en el hecho de realizar un buen entendimiento de las condiciones técnicas que están establecidas en el numeral 3.4. Requisitos Técnicos Mínimos Requeridos del documento mencionado y no hay un anexo técnico específico.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°1.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

4. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR FUNTAB

Observación 1:

1. En la Clausula Sexta, solicitamos a la entidad, determinar cuanto tiempo tiene el supervisor del contrato para aprobar cada uno de los entregables, con el fin de tener claridad sobre los tiempos que se toma la entidad para las aprobaciones y pago, lo cual debemos tener en cuenta para lograr estructurar nuestra oferta.

Respuesta: Agradecemos su observación, dicho tiempo será definido por el área supervisora y el oferente seleccionado.

Observación 2:

2. En la Clausula Decima la entidad permite suspender el contrato de manera unilateral. Solicitamos a la entidad solamente suspender el contrato de mutuo acuerdo en caso de fuerza mayor o caso fortuito.

Respuesta: La minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores; cualquier tipo de modificación, será concertada con el proveedor seleccionado. Las modificaciones para realizar con el proveedor seleccionado serán sobre aquello que no contraría, la naturaleza del proceso, el régimen jurídico de LA PREVISORA S.A., el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones.

Observación 3:

3. En la CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA, la entidad indica que: CLÁUSULA PENAL: En caso de incumplimiento total o parcial por parte de EL PROVEEDOR, de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, EL PROVEEDOR pagará a LA PREVISORA S.A. a título de Cláusula Penal, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor estimado del contrato y sus adicionales, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause, si los hubiere, razón por la cual, LA PREVISORA S.A. se reserva el derecho a reclamar el pago de los perjuicios y la reparación integral del daño causado en lo que exceda del valor de la Cláusula Penal.
Solicitamos a la entidad reducir el límite máximo de la cláusula penal al 10% del valor de contrato, considerando las coberturas exigidas en las pólizas de cumplimiento y el equilibrio económico del contrato.

Respuesta: La minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores; cualquier tipo de modificación, será concertada con el proveedor seleccionado. Las modificaciones para realizar con el proveedor seleccionado serán sobre aquello que no contraría, la naturaleza del proceso, el régimen jurídico de LA PREVISORA S.A., el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 4:

4. Solicitamos a la entidad indicar cuales impuesto debemos contemplar dentro de nuestra oferta económica teniendo en cuenta que no hay pagos adicionales por estos conceptos.

Respuesta: Agradecemos tener en cuenta el formato de cotización y las aclaraciones realizadas mediante Adenda N°3.

Observación 5:

Agradezco tener en cuenta las observaciones mencionadas y solicitamos muy amablemente a la entidad aplazar la fecha de cierre del presente proceso, con el fin de realizar una revisión exhaustiva del alcance técnico de lo requerido por la entidad en por lo menos 5 días hábiles adicionales.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°1.

5. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA ABOGADA DANIELA SIERRA

Observación 1:

Este proyecto de contratación de servicios de seguridad informática presenta una alta complejidad técnica que requiere un análisis detallado y profundo. Las características particulares de este contrato, así como los requisitos técnicos exigidos, exigen un alto grado de atención y una evaluación exhaustiva para cumplir con los estándares de la Administración Pública y el cumplimiento efectivo de los principios de transparencia y objetividad en la contratación pública.

El plazo de cuatro (4) días hábiles inicialmente concedido para realizar observaciones se ha demostrado insuficiente, ya que un estudio detallado y un análisis integral de los requerimientos técnicos, financieros y administrativos exige un tiempo razonable que permita abordar con profundidad todos los aspectos incluidos en las condiciones definitivas del documento de invitación.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

La ampliación del plazo solicitada, en este caso, no solo se alinea con el interés general de asegurar una mayor transparencia, sino que también facilita la presentación de observaciones bien fundamentadas, contribuyendo a la robustez y confiabilidad del proceso de selección y a una competencia justa entre los proponentes. Dicha extensión redundará en beneficio de la entidad contratante, que podrá recibir observaciones que fortalezcan y mejoren los términos de la invitación pública.

Por lo tanto, en aras de asegurar una adecuada participación, así como de fomentar una evaluación técnica exhaustiva, solicito formalmente la ampliación del plazo de observaciones en al menos diez (10) días hábiles adicionales. Este plazo resulta prudente y permitirá realizar un estudio adecuado que facilite la detección de cualquier aspecto técnico o administrativo que amerite una aclaración o ajuste en las condiciones establecidas.

Respuesta: Nos permitimos indicar que los tiempos se mantienen acorde al documento de condiciones definitivas en razón a que los plazos de observaciones para la mayoría de los procesos no superan los 4 días hábiles a nivel general.

6. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA VEEDURÍA CIUDADANA NACIONAL NO A LA CORRUPCIÓN

Observación 1:

El proceso en cuestión, que busca "Contratar servicios especializados de seguridad informática y SOC Nivel 2", demanda un tiempo de evaluación extensa y detallada. La brevedad del tiempo asignado puede comprometer la calidad y exhaustividad de las propuestas, llevándonos a una presentación inadecuada de elementos técnicos vitales.

En procesos anteriores, LA PREVISORA S.A. ha otorgado periodos de hasta veinte (20) días hábiles para observaciones en procesos de naturaleza técnica similar. Esta reducción en el tiempo disponible plantea serias dudas sobre la administración actual.

Solicito respetuosamente una ampliación de al menos diez (10) días hábiles adicionales para cumplir adecuadamente con los requerimientos del proceso.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°1.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 2:

Desde la Veeduría Ciudadana Nacional no a la Corrupción, queremos expresar nuestra preocupación por el insuficiente plazo de cuatro (4) días hábiles otorgado para presentar observaciones al documento de condiciones definitivas de la INVITACIÓN ABIERTA No. 019-2024.

El proceso, que involucra la contratación de "servicios especializados de seguridad informática y SOC Nivel 2", es de una complejidad técnica significativa que requiere un análisis detallado y exhaustivo. La reducción del periodo de observaciones en comparación con procesos anteriores sugiere una gestión deficiente que podría comprometer la transparencia y eficiencia del mismo.

Solicitamos de manera urgente que se amplíe el plazo en al menos diez (10) días hábiles adicionales, para garantizar que las propuestas presentadas sean sólidas y competentes.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°1.

7. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR SECURITY OPERATIONS CENTER ORIENTE COLOMBIA

Observación 1:

SOLICITO SE SIRVA AMPLIAR EL PLAZO PARA PRESENTAR OBSERVACIONES Y PREGUNTAS CON RELACION AL DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS DE LA INVITACION DEL ASUNTO.

La anterior petición, la realizo bajo los siguientes argumentos.

- 1) Dentro del cronograma del proceso se estableció que la publicación del documento de condiciones definitiva en la página web y apertura del proceso de contratación, se realizaría el 07 de noviembre de 2024; sin embargo, dicha publicación no se realizó por parte de la entidad contratante de manera correcta en la mencionada fecha, ni dentro del horario laboral de la entidad (5:00 p.m.). Si bien es cierto, el proceso aparecía en la página web, cuando se procedía a descargar y abrir el archivo del documento de condiciones definitiva, la plataforma mostraba el siguiente mensaje:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

404 NOT FOUND

En el portal actual de previsora esta URL se encuentra inalcanzable, se debe revisar con Equipo de Previsara, qué decisión tomar!!!

- 2) El documento de condiciones definitivo junto con anexos, finalmente es publicado de manera correcta en la página web de la previsora el día 08 de noviembre de 2024.
- 3) Dentro del cronograma del proceso, la entidad contratante estableció como plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas y sus anexos hasta el día 14 de noviembre de 2024 a las 5 p.m.

Teniendo en cuenta lo expuesto en los numerales anteriores, es claro que los oferentes interesados en el proceso de contratación de la referencia, para efectos de lectura, análisis, recolección de información, evaluación de documentos de condiciones definitivo (incluye anexos) y para la verificación del cumplimiento de los requerimientos técnicos necesarios para la correcta ejecución del objeto del contrato, en realidad solo cuentan con 3 días hábiles (12, 13 y 14 de noviembre de 2024) termino este que es insuficiente para establecer con certeza las observaciones a formular.

Finalmente reitero, los requerimientos de orden técnicos establecidos para la ejecución del contrato son complejos y requieren de un análisis profundo y minucioso, el cual con un equipo interdisciplinario amplio necesita y/o requiere de mínimo de 8 días hábiles, termino este que si sería suficiente y razonable para que cualquier oferente interesado, determine con certeza si cumple con los aspectos técnicos requeridos para la correcta ejecución del futuro contrato.

Respuesta: Nos permitimos indicar que los tiempos se mantienen acorde al documento de condiciones definitivas en razón a que los plazos de observaciones para la mayoría de los procesos no superan los 4 días hábiles a nivel general.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

8. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR GINA AIDE AVILA

Observación 1:

- **OBSERVACIÓN No. 1**

Documento: "Documento de condiciones definitivas INV 019-2024"

Tema: "3.1. Experiencia Técnica Habilitante "

Página(s): 44

Texto: "Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, EL OFERENTE deberá adjuntar con su propuesta mínimo dos (2) y máximo cuatro (4) certificaciones de contratos suscritos con empresas públicas o privadas nacionales en las que se acredite mínimo tres (3) años de experiencia de la siguiente forma: "

Con el fin de generar una mayor concurrencia de posibles proponentes dentro del presente proceso y atendiendo lo dispuesto en el Manual de Contratación como uno de los objetivos específicos el cual es maximizar el uso de los recursos asignados en todas las etapas del proceso de contratación para la adquisición de bienes y servicios, así como que los procesos de contratación deben caracterizarse por la selección objetiva de los proveedores, la exigencia de los requisitos estrictamente señalados por la ley, la agilidad y eficiencia, la planeación, programación, conveniencia y oportunidad en la adquisición de los bienes y servicios, solicitamos a la Previsora el incrementar los soportes para acreditar el cumplimiento de la experiencia y se incluya el poder aportar contratos y/o acta de Liquidación, es decir que el requerimiento quede así:

"Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, EL OFERENTE deberá adjuntar con su propuesta mínimo dos (2) y máximo cuatro (4) certificaciones de contratos **y/o contratos y/o actas de Liquidación** suscritos con empresas públicas o privadas nacionales en las que se acredite mínimo tres (3) años de experiencia de la siguiente forma..."

Lo anterior permitiría una pluralidad de oferentes dando una sustentación comparativa más amplia para la selección del futuro Proveedor.

Respuesta: Nos permitimos confirmar que se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas en razón a que las certificaciones sólo podrán reemplazarse por la respectiva acta de liquidación, siempre y cuando en dicha acta de liquidación se contenga la información requerida como se detalla en el numeral 3.1. Experiencia Técnica Habilitante.

Observación 2:

- **OBSERVACIÓN No. 2**

Documento: "Documento de condiciones definitivas INV 019-2024"

Tema: "3.1. Experiencia Técnica Habilitante "

Página(s): 44

Texto: "Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, EL OFERENTE deberá adjuntar con su propuesta mínimo dos (2) y máximo cuatro (4) certificaciones de contratos suscritos con empresas públicas o privadas nacionales en las que se acredite mínimo tres (3) años de experiencia de la siguiente forma: "

Solicitamos a la Entidad indicar la forma de acreditación de la experiencia en el caso de las figuras plurales, es decir para Uniones Temporales y/o Consorcios.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Es fundamental que la Previsora, como entidad Contratante, tenga presente que los consorcios y las uniones temporales son figuras plurales consagradas en la Ley que permiten la unión de esfuerzos de sus integrantes para la adjudicación y ejecución de un objeto contractual que no lograrían actuando de manera independiente para que en conjunto, las empresas que integren la figura plural **acrediten libremente los diferentes requisitos exigidos**, por tanto uno solo de los integrantes puede perfectamente aportar la experiencia, y con ello se permitir la vinculación y robustecimiento de empresas emergentes con suficiente idoneidad, capacidad y conocimiento que aún no cuentan con la experiencia pero si están en condiciones de ofrecer soluciones de calidad, por lo anterior solicitamos a la Entidad tener presente esto y dentro de las reglas de acreditación de experiencia de las figuras plurales se permita que cualquiera de los miembros de dichas figuras pueda acreditar la experiencia.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 3:

• OBSERVACIÓN No. 3

Documento: "Documento de condiciones definitivas INV 019-2024"

Tema: "3.2. CERTIFICACIONES DEL PROVEEDOR"

Página(s): 48

Texto: "Calificación y/o certificación donde se confirme que la solución en las categorías de Security Information and Event Management y/o Security Orchestration, Automation and Response o del servicio que lo refiera se encuentra entre líder y/o challenger entre los cuadrantes de las principales empresas de investigación de tecnología como lo son Gartner y/o Forrester"

Se solicita a la Entidad que permita que la solución que se oferte de Siem y/o Soar, estén en cualquier cuadrante de Gartner y cualquier ola de Forrester, la solución que se propondría al estar en uno de los cuadrantes u olas, cumple con los estándares de seguridad y eficiencia para brindar el servicio solicitado

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 4:

• OBSERVACIÓN No. 4

Documento: "Documento de condiciones definitivas INV 019-2024"

Tema: "3.2. CERTIFICACIONES DEL PROVEEDOR"

Página(s): 48

Texto: "Certificación que lo acredite como miembro activo de FIRST (acrónimo en inglés de Foro de Equipos de Seguridad y Respuesta ante Incidentes)"

Se solicita a la Entidad que elimine el requerimiento de que el SOC propuesto sea miembro del FIRT5, esto limita la participación plural de diferentes oferentes que tengan la capacidad de cumplir el requerimiento base más los de calidad como es la certificación del FIRT5, en Colombia sólo 24 empresas cuentan con la certificación de este tipo y con la característica del SOC solo 6 y algunas cuentan la certificación para uso interno y políticas de seguridad más no para ofrecer el servicio a un tercero. (Fuente: <https://www.first.org/members/map#country:CO>)

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 5:

- **OBSERVACIÓN No. 5**

Documento: "Documento de condiciones definitivas INV 019-2024"

Tema: "9. Plazo de ejecución del contrato"

Página(s): 15

Texto: "El plazo de ejecución será de hasta treinta y siete meses (37) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato y previa aprobación de garantías. El plazo incluye una etapa de TRANSICIÓN la cual será de hasta un (1) mes, la cual consistirá en todos los procesos de empalme e implementación de las soluciones, las mismas se describen en el numeral 3.4.4 SERVICIO DE SOC (Security Operation Center), La etapa de OPERACIÓN será por treinta y seis (36) meses contados a partir de la entrega del acta de implementación y empalme de los servicios"

Se solicita a la Entidad indicar y aclarar que el periodo de TRANSICIÓN, no podrá ser facturado por el oferente adjudicado.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 6:

- **OBSERVACIÓN No. 6**

Documento: "Documento de condiciones definitivas INV 019-2024"

Tema: "3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO"

Página(s): 55

Texto: "EL OFERENTE es libre de establecer en su propuesta el número de personas a utilizar en el desarrollo de los servicios contratados, pero debe garantizar como mínimo el equipo requerido por LA PREVISORA S.A., compuesto por..."

Solicitamos a la Entidad aclarar si en la totalidad de perfiles del equipo de trabajo requerido se debe aportar los soportes junto con la oferta a presentar o si estos se deben aportar solo en la etapa contractual por parte del futuro adjudicatario.

Respuesta: Se aclara que sobre el documento de condiciones definitivas se menciona **EL OFERENTE** deberá adjuntar con su propuesta una certificación firmada por su Representante Legal donde conste que, de adjudicársele el contrato, se compromete a poner a disposición de LA PREVISORA S.A. al inicio del **contrato**, en el caso de adjudicarse el oferente deberá adjuntar los documentos mencionados el numeral "3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO"

Observación 7:

- **OBSERVACIÓN No. 7**

Documento: "Documento de condiciones definitivas INV 019-2024"

Tema: "3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO"

Página(s): 55

Texto: "LA PREVISORA S.A. proporcionará en su sede principal un espacio de trabajo físico, que incluye un puesto de trabajo y un punto de red, para el personal asignado.

Se solicita a la Entidad indicar si se dispondrá de un espacio de trabajo para el personal con dedicación parcial.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Respuesta: Se aclara que la compañía dispondrá de un espacio de trabajo para todo el equipo de trabajo.

Observación 8:

● **OBSERVACIÓN No. 8**

Documento: "Documento de condiciones definitivas INV 019-2024"

Tema: "3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado"

Página(s): 61

Texto: "1. Asesorar a LA PREVISORA S.A. en la adopción, implementación e incorporación de nuevos requerimientos normativos relacionados con la gestión tecnológica de Seguridad de la Información y la Ciberseguridad"

Se solicita a la Entidad que indique la cantidad de actividades mensuales y asociadas al servicio se deben prestar fuera del horario hábil por el personal especializado con dedicación exclusiva para este proceso.

Se identificó que el horario hábil es de Lunes a viernes de 8:00 am - 5:00 pm.

Respuesta: Nos permitimos indicar que estas actividades adicionales solo son aplicables a temas de incidencias sobre el servicio y el detalle de estas serán concertados con el oferente adjudicado.

Observación 9:

● **OBSERVACIÓN No. 9**

Documento: "Documento de condiciones definitivas INV 019-2024"

Tema: "3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado"

Página(s): 61

Texto: "3. Participar en la elaboración de los planes de gestión de cambios, asegurando la integración de medidas de seguridad informática en la ejecución de proyectos de Tecnologías de la Información"

Se solicita a la Entidad que indique la cantidad de horas mínima que se dedicará a la capacitación de las herramientas y aplicaciones de uso interno y que el personal debe conocer y adaptarse, además confirme si esta capacitación será dictada en la fase de Transición.

Respuesta: Nos permitimos indicar que durante el mes de transición se generará cronograma para la capacitación y conocimiento de los servicios y aplicaciones, el detalle de estas será concertados con el oferente adjudicado.

Observación 10:

● **OBSERVACIÓN No. 10**

Documento: "Documento de condiciones definitivas INV 019-2024"

Tema: "3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado"

Página(s): 61

Texto: "18. Asegurar que el personal asignado al servicio reciba capacitación sobre herramientas internas y administre satisfactoriamente los servicios de seguridad de nivel 2, como el gestor de identidades, servicios de seguridad de office 365, plataformas de entidad certificadora y firmas digitales, entre otras. Para cambios de configuración específicos, incidencias o modificaciones adicionales, LA PREVISORA S.A. cuenta con soporte especializado de nivel 3"

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**

 **PREVISORASEGUROS**

 **PREVISORA SEGUROS S.A**

 **PREVISORA SEGUROS**

 **@SomosPREVISORA**

Se solicita a la Entidad que indique la cantidad de horas mínima que se dedicará a la capacitación de las herramientas y aplicaciones de uso interno y que el personal debe conocer y adaptarse, además confirme si esta capacitación será dictada en la fase de Transición.

Respuesta: Nos permitimos indicar que durante el mes de transición se generará cronograma para la capacitación y conocimiento de los servicios y aplicaciones, el detalle de estas será concertados con el oferente adjudicado.

Observación 11:

• **OBSERVACIÓN No. 11**

Documento: "Documento de condiciones definitivas INV 019-2024"

Tema: "3.4.5. ENTREGABLES"

Página(s): 68

Texto: "1.2. Realizar un análisis del estado de ciberseguridad en LA PREVISORA S.A., incluyendo una consultoría o medición de madurez a nivel ejecutivo de toda la infraestructura y servicios. Este análisis proporcionará una visión integral de las debilidades y fortalezas del entorno de seguridad actual"

Se solicita a la Entidad indicar si el oferente tiene un tiempo máximo para ejecutar este análisis y entregar este informe

Respuesta: Se aclara que sobre el documento de condiciones definitivas en el numeral 1. De ENTREGABLES se detalla el tiempo: "Al inicio del contrato y máximo noventa (90) días después de su inicio".

Observación 12:

• **OBSERVACIÓN No. 12**

Documento: "Documento de condiciones definitivas INV 019-2024"

Tema: "3.4.5. ENTREGABLES"

Página(s): 68

Texto: "3.15. Establecer capacitaciones virtuales al personal de LA PREVISORA S.A. (máximo 500 personas), estas serán coordinadas entre las partes, al menos una vez al año, donde se aborden temas relevantes de seguridad y mejores prácticas para la prevención de incidentes desde la perspectiva del usuario final.

3.16. Establecer al menos una capacitación anual al personal técnico de la entidad (máximo 20 personas) con temáticas de investigación forense y/o cibercrimen y/o temas que permitan mejorar los servicios tecnológicos de los componentes informáticos"

Se solicita a la Entidad indicar:

- ❖ Para las capacitaciones virtuales, la cantidad de horas mínimas a cumplir la sesión es de un máximo de 500 personas. Además aclarar si se debe dividir esta capacitación en cuantos grupos.
- ❖ Para las capacitaciones del personal técnico, la cantidad de horas mínimas a cumplir la sesión es de un máximo de 20 personas. Además aclarar si se debe efectuar de manera presencial o virtual.

En los anteriores términos dejamos expuestas las observaciones y/o aclaraciones a los documentos y anexos de la Convocatoria pública.

Respuesta1: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

9. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR INGENIUM

Observación 1:

1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE

Teniendo en cuenta que con la implementación del SOC en La Previsora S.A. Compañía de Seguros se espera fortalecer a la entidad en la gestión de su seguridad informática, se sugiere respetuosamente a la entidad para el Capítulo III ASPECTOS HABILITANTES numeral 3.1. Experiencia Técnica Habilitante incluir experiencia en Definición y Diseño de arquitecturas de referencia de seguridad o arquitectura de seguridad detallada dado que establece un marco estratégico para el diseño e implementación de soluciones de seguridad en el entorno digital de La Previsora. Este componente se centra en definir estándares y mejores prácticas para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. En ese sentido se sugiera el siguiente texto para la experiencia técnica habilitante.

"Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, EL OFERENTE deberá adjuntar con su propuesta mínimo dos (2) y máximo cuatro (4) certificaciones de contratos suscritos con empresas públicas o privadas nacionales en las que se acredite mínimo tres (3) años de experiencia de la siguiente forma:

- El objeto y/o alcance sean iguales o similares al de la presente invitación. Entendiéndose igual o similar a la prestación de servicios administrados de seguridad informática y/o soporte de SOC.
- El objeto y/o alcance incluya la Definición y Diseño de Arquitecturas de Seguridad Informática Detalladas y/o Definición y Diseño de Arquitecturas de Referencia de Seguridad Informática. De los cuales mínimo uno (1) de los cuatro contratos presentados deberán haberse ejecutado en el Sector Financiero.
- El valor de la sumatoria de las certificaciones deberá acreditar una cuantía igual o superior al 65% del valor del presupuesto destinado para este proceso.
- El plazo de ejecución de cada uno de los contratos certificados incluidas sus prórrogas deberá ser igual o superior a doce (12) meses. Para contratos que se encuentren en ejecución y pretendan ser certificados en este proceso, el OFERENTE podrá aportar certificación cuya ejecución real en tiempo del contrato no sea inferior a ocho (8) meses y su ejecución en presupuesto debe ser certificada conforme al tiempo ejecutado."

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 2:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

2. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO - Arquitecto de Seguridad Experiencia Especifica

De manera respetuosa sugerimos incluir las siguientes modificaciones al PERFIL PROFESIONAL respecto a formación académica, experiencia y certificaciones requeridas, esto dada la importancia del rol en la definición de aspectos relacionados con la Arquitectura de Seguridad de la entidad.

Arquitecto de Seguridad.	PERFIL PROFESIONAL	Experiencia
	Formación Académica Título de postgrado en la modalidad de especialización o maestría en seguridad de la información, seguridad informática. Certificaciones CISM (Certified Information Security Manager), CDPSE CDPSE (Certified Data Privacy Solutions Engineer) Auditor líder en sistemas de gestión de seguridad de la información - ISO 27001:2013 Auditor en continuidad de negocio - ISO 22301:2019	Mínimo ocho (8) años de experiencia profesional especializada en cargos, roles o funciones cuyo desempeño haya sido como consultor en seguridad, arquitecto de seguridad, arquitecto de soluciones de seguridad o ingeniero implementador de soluciones de seguridad mínimo 3 proyectos en el sector financiero.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

10. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR SONDA

Observación 1:

Respetados señores con el objetivo de poder participar dentro del proceso de competitivo : **Contratar los servicios especializados de seguridad informática y SOC Nivel 2 para la protección, monitoreo, detección y contención de las amenazas que se presenten en contra de la infraestructura y los activos tecnológicos que soportan los procesos de LA PREVISORA S.A.**, solicitamos a la entidad suministrar el anexo técnico del proceso ya que la información del pliego es de manera general y esto no nos permite dimensionar detalles específicos del proceso los cuales nos ayudaran a construir las observaciones técnicas al detalle que requiere el proceso

Respuesta: Nos permitimos indicar que para la invitación no se cuenta con un anexo técnico que detalle particularidades o detalles de los servicios, los mismos se encuentran reflejados en el numeral 3.4. Requisitos Técnicos Mínimos Requeridos

Observación 2:

Respetados señores, agradecemos su apoyo ampliando el tiempo de presentación de las observaciones teniendo en cuenta que aun no se ha proporcionado el anexo técnico

Respuesta: Nos permitimos indicar que los tiempos se mantienen acorde al documento de condiciones definitivas

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 7577
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

11. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR 4ITEE

Observación 1:

OBSERVACION 1.

3.2. CERTIFICACIONES DEL PROVEEDOR

3.2. CERTIFICACIONES DEL PROVEEDOR

EL OFERENTE deberá allegar con su propuesta las siguientes certificaciones:

- En cumplimiento de la Circular Externa 005/2019 de la Superintendencia Financiera de Colombia el OFERENTE deberá contar con certificación ISO 27001:2013 o superior.
- Certificación que lo acredite como miembro activo de FIRST (acrónimo en inglés de Foro de Equipos de Seguridad y Respuesta ante Incidentes).
- Calificación y/o certificación donde se confirme que la solución en las categorías de Security Information and Event Management y/o Security Orchestration, Automation and Response o del servicio que lo refiera se encuentra entre líder y/o challenger entre los cuadrantes de las principales empresas de investigación de tecnología como lo son Gartner y/o Forrester.

Las certificaciones deberán estar vigentes a la fecha de presentación de la oferta, y mínimo dos (2) meses más, luego EL OFERENTE deberá mantenerla vigente durante el plazo de ejecución del contrato celebrado.

Requerimiento de la Observación: Se solicita muy respetuosamente a la entidad incluir como requisito habilitante que la certificación que acredite al oferente como miembro activo de FIRST (Forum of Incident Response and Security Teams) tenga una antigüedad mínima de 2 años.

Justificación:

La antigüedad mínima de 2 años en FIRST asegura que el oferente ha demostrado un compromiso a largo plazo con las mejores prácticas de seguridad informática, habiendo superado los desafíos iniciales de adaptación y consolidación en la red global de respuesta ante incidentes de seguridad. Esto garantiza que el equipo del SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) ha tenido suficiente experiencia operativa y ha demostrado su capacidad para gestionar y responder de manera efectiva a incidentes de seguridad complejos.

Además, la membresía activa durante este período confirma que la empresa ha participado activamente en la comunidad internacional de seguridad, recibiendo y compartiendo información crítica sobre amenazas y vulnerabilidades, lo que contribuye a un mejor enfoque colaborativo y más eficiente en la protección de la infraestructura y los sistemas de los clientes.

Por lo tanto, solicitar una antigüedad mínima de 2 años en FIRST proporcionará mayor garantía de experiencia y madurez en la prestación del servicio, asegurando que el proveedor tenga la capacidad operativa probada para manejar incidentes de seguridad de manera eficiente y conforme a los estándares internacionales.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 7557
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 2:

Observación 2:

Validación del Nivel 2 del SOC: Se solicita muy amablemente a la entidad aclarar el procedimiento que se utilizará para validar que el SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) cumple con el Nivel 2. En particular, solicitamos confirmar si la validación se realizará a través de las **membresías de FIRST** (Foro de Equipos de Respuesta ante Incidentes de Seguridad) y de **ISO 27001**, como parte de los requisitos para el proceso del SOC.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 3:

Observación 3:

Clarificación sobre el alcance de la auditoría en el ítem 3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado: Se solicita muy amablemente a la entidad aclarar el ítem “3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado, numeral 8”, ya que el mismo parece estar relacionado más con una auditoría ISO 27001 y no tiene una conexión directa con los equipos descritos en la tabla “LISTADO DE APLICACIONES ADMINISTRADAS”. Agradecemos la aclaración sobre el alcance de este ítem.

Respuesta: Nos permitimos aclarar que este numeral hace parte de las obligaciones del personal que se encontrará dedicado a la entidad y que por medio del modelo de seguridad y privacidad (MSPI) del MINTIC se efectúa un autodiagnóstico de todos los temas de tecnología, apoyados con el área de Riesgos para cubrir todos los frentes de este documento, este no hace parte de una aplicación ya que es un documento.

Observación 4:

Observación 4:

Confirmación sobre las plataformas mencionadas en el ítem 3.4.3.1: Se solicita muy amablemente a la entidad confirmar si nuestro entendimiento es correcto en relación con el ítem “3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado, numeral 14”. Queremos confirmar que las plataformas mencionadas en este ítem están relacionadas con los equipos y sistemas de la tabla “LISTADO DE APLICACIONES ADMINISTRADAS”. Agradecemos su confirmación al respecto.

Respuesta: Se confirma que su entendimiento es correcto con respecto a las aplicaciones de la tabla, cabe aclarar que el personal debe tener conocimientos en otros dispositivos, herramientas web y/o aplicaciones en el ámbito de la seguridad para garantizar un adecuado troubleshooting.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 5:

Observación 5:

Clarificación sobre el tipo de pruebas mencionadas en el ítem 3.4.3.1: Se solicita muy amablemente a la entidad indicar a qué tipo de pruebas se refiere en el ítem “3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado, numeral 19”. Esta información es crucial para poder dimensionar adecuadamente el servicio y garantizar que se cumplan los requerimientos establecidos.

Respuesta: Se aclara que el acompañamiento solicitado en este ítem hace alusión a solo aspectos de seguridad que se manejan en la prueba (accesos entre servicios, pruebas de navegación, validación de conexiones, entre otros).

Observación 6:

Observación 6:

Confirmación sobre la infraestructura a proteger según el ítem 3.4.4.1: Se solicita muy amablemente a la entidad confirmar si nuestro entendimiento es correcto en relación con el “3.4.4.1 Obligaciones Generales SOC, numeral 2”, en el cual se menciona que la infraestructura a proteger es la que está siendo monitoreada por el SIEM. Queremos confirmar que asegurar infraestructura que no está siendo monitoreada o administrada no es posible, y, por lo tanto, esta infraestructura debe estar incluida en el monitoreo.

Respuesta: Se confirma que su entendimiento es correcto.

Observación 7:

Observación 7:

Clarificación sobre los entregables mencionados en el ítem 3.4.5 Se solicita muy amablemente a la entidad indicar si en el numeral 3 del ítem 3.4.5. **ENTREGABLES:** se hace referencia exclusivamente a documentación que el contratista deberá entregar como apoyo para la entidad. Sin embargo, los ítems 3.14, 3.15 y 3.16 mencionan servicios adicionales que no parecen corresponder a informes o documentos, sino a actividades complementarias. Por favor, confirmar si, además de los entregables documentales, también se requieren estas pruebas o actividades adicionales.

- 3.14. Incluir una prueba de ingeniería social de manera anual, cuyo alcance y tipo de prueba será acordada con los supervisores de la Compañía, para una población orientada a 200 usuarios, este debe entregar informe con los resultados de la ejecución y la respectiva socialización al personal requerido de la Compañía.
- 3.15. Establecer capacitaciones virtuales al personal de LA PREVISORA S.A. (máximo 500 personas), estas serán coordinadas entre las partes, al menos una vez al año, donde se aborden temas relevantes de seguridad y mejores prácticas para la prevención de incidentes desde la perspectiva del usuario final.
- 3.16. Establecer al menos una capacitación anual al personal técnico de la entidad (máximo 20 personas) con temáticas de investigación forense y/o cibercrimen y/o temas que permitan mejorar los servicios tecnológicos de los componentes informáticos.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Respuesta: Se aclara que los ítems 3.14, 3.15 y 3.16 son actividades o pruebas que debe efectuar el oferente y de los cuales también debe realizarse una entrega formal.

Observación 8:

Observación 8:

Confirmación sobre el cumplimiento de disponibilidad del 99.5%: Se solicita muy amablemente a la entidad confirmar si nuestro entendimiento es correcto: el contratista debe garantizar una disponibilidad del 99.5% como se indica en el ítem 3. Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) de Disponibilidad del servicio (Plataformas). Esto debe lograrse con la arquitectura que el contratista considere adecuada, buscando siempre cumplir con el nivel de disponibilidad solicitado.

Respuesta: Se confirma que su entendimiento es correcto.

Observación 9:

Observación 9:

Aclaración sobre fallas no atribuibles al contratista en los ANS: Se solicita muy amablemente a la entidad confirmar si nuestro entendimiento es correcto: para los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), no se tendrán en cuenta las fallas originadas por la entidad, tales como fallas de energía, bloqueos en equipos de red o de seguridad, entre otros. Por favor, confirmar si este entendimiento es válido.

Respuesta: Se aclara que su entendimiento es correcto.

12. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR WEXLER

Observación 1:

Observación 1: Clarificación sobre el Formato Económico

Solicitamos muy respetuosamente a la entidad aclarar, en el formato económico, cuando se menciona "SERVICIOS PROFESIONALES DE SOLUCIÓN TECNOLÓGICA - INFRAESTRUCTURA Y HERRAMIENTAS", si se refiere exclusivamente a los costos de los servicios profesionales relacionados con las soluciones ofertadas o si también incluye el costo de la infraestructura física y herramientas propuestas.

Respuesta: Se aclara que en este campo se debe relacionar todos los costos con los servicios tecnológicos que se dispongan hacia la entidad.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 2:

Observación 2: Servicio de Administración de Plataformas

Solicitamos muy respetuosamente a la entidad confirmar si se requiere un servicio de administración para todas las plataformas tecnológicas incluidas en la propuesta, o si este servicio deberá ser considerado solo para soluciones específicas.

Respuesta: Se confirma que el servicio de administración de las plataformas está inmerso dentro de las funciones que realizará el equipo de trabajo requerido sobre los cargos de ADMINISTRADORES DE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD

Observación 3:

Observación 3: Rol en la Remediación de Incidentes de Seguridad

Solicitamos muy respetuosamente a la entidad confirmar si nuestro entendimiento es correcto: la remediación de incidentes de seguridad será realizada principalmente por el personal de la entidad, con el apoyo del contratista. Esto se fundamenta en que el administrador interno de las aplicaciones, al conocer mejor el funcionamiento de la plataforma, será quien realice las configuraciones necesarias para la correcta operación del sistema.

Respuesta: Se confirma que su entendimiento es correcto, de igual forma el OFERENTE apoyará y gestionará todos los temas que se encuentren al alcance de la operación de los servicios para cualquier evento que pueda presentarse.

Observación 4:

Observación 4: Solicitud de Formato para Entrega de Anexos

Solicitamos respetuosamente a la entidad indicar si, para la entrega de los documentos de la oferta, es necesario incluir un anexo punto por punto. En caso afirmativo, agradeceríamos nos confirme si existe un formato específico que los oferentes deban diligenciar.

Respuesta: Se confirma que el OFERENTE debe entregar la confirmación punto por punto según lo mencionado en el documento de invitación, este podrá ser entregado en el formato que se considere ya que no se cuenta con un formato específico por parte de La Previsora.

Observación 5:

Observación 5: Entrega de Documentos en Idioma Original

Solicitamos a la entidad aclarar si los documentos emitidos por el fabricante, tales como fichas técnicas y guías de administración, podrán ser presentados en su idioma original.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Respuesta: Se confirma que se podrán entregar únicamente documentos técnicos en español y/o inglés.

Observación 6:

Observación 6: Modalidad de Trabajo del Líder de Operación y Servicio

Agradeceríamos a la entidad confirmar si es correcto nuestro entendimiento de que el "Líder de Operación y Servicio" desempeñará sus funciones de forma remota y se desplazará a las instalaciones de la entidad únicamente cuando sea requerido.

Respuesta: Confirmamos que todas las personas del equipo manejarán horarios y turnos conforme con lo acordado entre las partes y mínimo dos veces a la semana de manera presencial o según necesidad de La Previsora.

Observación 7:

Observación 7: Modalidad de Trabajo de los Ingenieros de Seguridad y Ciberseguridad

Solicitamos a la entidad confirmar si es correcto nuestro entendimiento de que los "Ingenieros de Seguridad y Ciberseguridad" realizarán sus labores de manera remota, desplazándose al sitio solo en caso de ser necesario.

Respuesta: Confirmamos que todas las personas del equipo manejarán horarios y turnos conforme con lo acordado entre las partes y mínimo dos veces a la semana de manera presencial o según necesidad de La Previsora.

Observación 8:

Observación 8: Modalidad de Trabajo de los Administradores de Seguridad y Ciberseguridad

Agradeceríamos a la entidad confirmar si es correcto nuestro entendimiento de que los "Administradores de Seguridad y Ciberseguridad" trabajarán de forma remota y asistirán a las instalaciones de la entidad únicamente cuando se les requiera.

Respuesta: Confirmamos que todas las personas del equipo manejarán horarios y turnos conforme con lo acordado entre las partes y mínimo dos veces a la semana de manera presencial o según necesidad de La Previsora.

Observación 9:

Observación 9: Espacio en Rack para Monitoreo del SOC

Respetuosamente solicitamos a la entidad indicar si para el monitoreo del SOC se proporcionará espacio en el rack existente para la instalación de las soluciones requeridas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Respuesta: Nos permitimos indicar que la compañía requiere un servicio en modalidad SaaS, el oferente es libre de entregar el servicio de manera pública o privada, lo anterior teniendo en cuenta los ANS presentes en la invitación, toda la infraestructura (lógica y física) y costos que pudiera presentarse deberá estar contemplada en la propuesta como de describe en el numeral 3.4.1. Plataformas y Herramientas.

Observación 10:

Observación 10: Espacio en Hipervisor para Virtualización de Soluciones del SOC

Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si es posible disponer de espacio en el hipervisor de la entidad para virtualizar componentes necesarios para el monitoreo del SOC, tales como colectores o sondas.

Respuesta: Nos permitimos indicar que la compañía requiere un servicio en modalidad SaaS, el oferente es libre de entregar el servicio de manera pública o privada, lo anterior teniendo en cuenta los ANS presentes en la invitación, toda la infraestructura (lógica y física) y costos que pudiera presentarse deberá estar contemplada en la propuesta como de describe en el numeral 3.4.1. Plataformas y Herramientas.

Observación 11:

Observación 11: Solicitud de Modificación sobre Alta Disponibilidad en Servicios SaaS

Se solicita muy respetuosamente a la entidad considerar la modificación del siguiente párrafo en el pliego, dado que se trata de un servicio bajo la modalidad SaaS (Software as a Service). Por tanto, no corresponde exigir herramientas en alta disponibilidad. Sugerimos en su lugar solicitar un nivel de disponibilidad garantizado en formato de porcentaje (ej. 99.XXX%), lo que asegura que el oferente empleará los recursos necesarios para cumplir con esta disponibilidad.

El OFERENTE debe garantizar alta disponibilidad de todas las herramientas y plataformas necesarias para el monitoreo, gestión y análisis de los servicios durante toda la vigencia del contrato. Además, en su propuesta deberá incluir todos los elementos requeridos para la prestación adecuada del servicio, como: la infraestructura, interconexión para los casos en los que aplique y el licenciamiento respectivo.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 12:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 12: Compatibilidad de Soluciones SIEM, SOAR y Monitoreo de Marca

Solicitamos respetuosamente a la entidad confirmar si nuestro entendimiento es correcto y si la solución de SIEM, SOAR y Monitoreo de Marca deben ser proporcionadas por el mismo fabricante, con el fin de garantizar la integración y compatibilidad entre las soluciones.

Respuesta: Se confirma que el oferente debe entregar el cumplimiento de los servicios, teniendo en cuenta los requerimientos mínimos, es opción del oferente determinar las herramientas que cumplan para tal fin.

13. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR GIRALTECH

Observación 1:

Observación 1:

Compatibilidad entre Soluciones SIEM y SOAR

Solicitamos respetuosamente a la entidad considerar ajustar en el pliego definitivo el requisito de que las soluciones de **SIEM** (Security Information and Event Management) y **SOAR** (Security Orchestration, Automation, and Response) sean provistas por el mismo fabricante. Esto permitiría garantizar una mayor integración, compatibilidad y eficiencia en la gestión de incidentes de seguridad.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 2:

Observación 2:

Solicitud de Modificación del Perfil de "Administradores de Seguridad y Ciberseguridad"

Respetuosamente solicitamos a la entidad considerar la modificación del requisito de certificación para el perfil de "Administradores de Seguridad y Ciberseguridad", dejando como opcional la certificación "ITIL Foundations V4". Esta certificación no está directamente relacionada con las competencias operativas requeridas para este perfil y podría limitar la participación de oferentes, afectando la pluralidad y competitividad del proceso.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 3:

Observación 3:

Contexto:

Este servicio debe entregarse en modalidad de nube (SaaS), para el análisis los dispositivos a nivel de seguridad actualmente se encuentran integrados al alrededor de 407 activos los cuales comprenden dispositivos como Firewalls, antivirus, endpoint, bases de datos (Sybase, SQL), servidores (Linux y Windows), aplicaciones internas y en nube (office365, saleforce, sitios web, entre otras), que deban estar correlacionadas en el servicio y demás activos que puedan incluirse durante la vigencia del contrato, se estima crecimientos en un aproximado del 10% anual.

Modificación de Modalidad del Servicio

Solicitamos respetuosamente a la entidad modificar el párrafo correspondiente para dejar abierta la modalidad del servicio, ya que la actual restricción limita las opciones del oferente para entregar el servicio, ya sea colocando máquinas en el Data Center de La Previsora o utilizando soluciones en el Data Center del oferente. Esta limitación afecta la pluralidad de oferentes y podría restringir la competitividad en el proceso.

Respuesta: Se aclara que el oferente podrá contemplar esta solución o una acorde a la prestación del servicio.

Observación 4:

Observación 4:

Limitación de Takedowns

Solicitamos amablemente a la entidad establecer un límite para los takedowns solicitados, ya que dejar este ítem ilimitado pone en desventaja a los oferentes. Las soluciones de monitoreo de marca ofrecen este servicio por paquetes con una cantidad definida, y al no limitarlo, afecta el presupuesto, ya que no es posible dimensionar adecuadamente el valor de este servicio.

Respuesta: Se mantiene lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 5:

Observación 5:

Consultas para Firewall Perimetral, FortiManager y FortiAnalyzer

Solicitamos a la entidad confirmar si nuestro entendimiento es correcto y si, para los equipos de Firewall Perimetral, FortiManager y FortiAnalyzer, solo se realizarán consultas, sin incluir administración de Nivel 1 o superior.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Respuesta: Se confirma que su entendimiento es correcto.

Observación 6:

Observación 6:
Modelo y Cantidad de Usuarios para Aplicaciones Administradas
Solicitamos a la entidad proporcionar el modelo y la cantidad de usuarios de los ítems mencionados en la tabla "LISTADO DE APLICACIONES ADMINISTRADAS". Esta información es esencial para poder realizar un adecuado dimensionamiento del servicio.

Respuesta: Nos permitimos aclarar que la administración de las plataformas está inmersa dentro de las funciones que realizará el equipo de trabajo requerido sobre los cargos de ADMINISTRADORES DE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD.

Observación 7:

Observación 7:
Modalidad de Trabajo para Servicios de Administración
Solicitamos a la entidad confirmar si nuestro entendimiento es correcto y si las personas encargadas de realizar el servicio de administración de "Servicios de seguridad administrada" trabajarán de manera remota, desplazándose al sitio cuando la entidad lo requiera.

Respuesta: Confirmamos que todas las personas del equipo manejarán horarios y turnos conforme con lo acordado entre las partes y mínimo dos veces a la semana de manera presencial o según necesidad de La Previsora.

Observación 8:

Observación 8:
Aclaración sobre Obligaciones Mínimas del Servicio Administrado
Solicitamos a la entidad aclarar el ítem "3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado", ya que parece no corresponder con las soluciones descritas en el ítem "3.4.3. Servicios de seguridad administrada". Esto dificulta un adecuado dimensionamiento de la solución.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 9:

Observación 9:
Aclaración sobre Uso de Software Libre
Solicitamos amablemente a la entidad aclarar el ítem "3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado, numeral 2", ya que el uso de software libre no parece estar relacionado con los equipos de la tabla "LISTADO DE APLICACIONES ADMINISTRADAS". Agradeceríamos una aclaración sobre el alcance de este ítem.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Respuesta: Se aclara que este documento no corresponde a una aplicación puntualmente administrada, este hace parte de las funciones y conocimiento del personal de seguridad, para identificar riesgos y amenazas que pudiera tener el software libre.

Observación 10:

Observación 10:
Aplicación de Obligaciones Mínimas a Equipos Administrados

Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si nuestro entendimiento es correcto y si las obligaciones descritas en el ítem "3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado" se aplicarán sobre los equipos de la tabla "LISTADO DE APLICACIONES ADMINISTRADAS".

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 11:

Observación 11:
Modificación en el Factor Técnico

Solicitamos amablemente a la entidad modificar el ítem del numeral "FACTOR TÉCNICO: Máximo 230 Puntos", añadiendo que el oferente debe contar con especializaciones en Operational Technology y Security Operations. Esta modificación no limita la pluralidad de oferentes, sino que garantiza a la entidad que el oferente tenga la mejor capacidad técnica para cumplir con los requisitos.

Respuesta: No es clara la observación, sin embargo, se indica que en éste numeral no se está solicitando una especialización sino certificaciones puntuales.

Observación 12:

Observación 12:

Solicitud Inclusión de TAM (Technical Account Manager, o Gerente de Cuenta Técnica) en el Pliego de Condiciones Definitivas.

Solicitamos amablemente a la entidad considerar la inclusión en el pliego de condiciones definitivas de la siguiente solicitud como requisito habilitante: Esto le permitirá a la entidad contar con un profesional especializado en brindar soporte técnico y asistencia estratégica de la marca del fabricante seleccionado. El TAM trabaja de manera directa y cercana con los clientes, actuando como un puente entre el cliente y el fabricante para garantizar que las soluciones implementadas funcionen de manera óptima.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Entre las funciones de un TAM, se incluyen:

- **Soporte proactivo:** El TAM ofrece soporte preventivo, analizando las infraestructuras de seguridad existentes y proporcionando recomendaciones para mejorar su rendimiento y minimizar riesgos.
- **Resolución de problemas complejos:** Cuando se presentan incidentes o problemas técnicos, el TAM trabaja directamente con el cliente para diagnosticar y resolver los problemas de manera eficiente.

- **Asesoramiento estratégico:** El TAM ayuda a los clientes a comprender cómo sacar el máximo provecho de las soluciones de Fortinet, ofreciendo recomendaciones sobre la implementación, la configuración y la optimización de los productos.
- **Gestión de la relación con el cliente:** Actúa como el principal punto de contacto entre el cliente y el soporte técnico de Fortinet, asegurándose de que se mantenga una comunicación continua y fluida.
- **Planificación de capacidades:** El TAM también puede ayudar a los clientes en la planificación a largo plazo, asegurando que sus infraestructuras de seguridad sigan siendo eficaces a medida que crecen o evolucionan.

En resumen, un TAM es una figura clave para asegurar que los clientes reciban soporte continuo, orientación técnica y estén al tanto de las mejores prácticas para mantener y optimizar sus soluciones de ciberseguridad.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 13:

Observación 13:

Contención de Incidentes en el Servicio de SOC

Se solicita amablemente a la entidad confirmar si nuestro entendimiento es correcto en cuanto a que, para el servicio de SOC, la contención de incidentes será responsabilidad de los administradores de las aplicaciones, con el apoyo del contratista encargado del SOC.

Respuesta: Se confirma que la contención de cualquier incidente deberá estar ligada a las aplicaciones de SOAR, IA y ML que se solicitan en el pliego, en casos donde no se puedan automatizar ciertos bloqueos, se deberá revisar entre las partes una alternativa para la contención de las mismas.

14. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR NEOSECURE

Observación 1:

CLAUSULA VIGESIMA QUINTA	Clausula penal: ¿Podemos limitar el 20% establecido como valor máximo a percibirse por perjuicios causados?
--------------------------	---

Respuesta: La minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores; cualquier tipo de modificación, será concertada

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

con el proveedor seleccionado. Las modificaciones para realizar con el proveedor seleccionado serán sobre aquello que no contraría, la naturaleza del proceso, el régimen jurídico de LA PREVISORA S.A., el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones.

Observación 2:

CLAUSULA VIGESIMA NOVENA	Responsabilidad: Teniendo en cuenta que el clausulado respecto de la responsabilidad no está limitado, ¿podremos aclarar que la misma estará limitada al valor del contrato y excluir daños indirectos y lucro cesante?
--------------------------	---

Respuesta: La minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores; cualquier tipo de modificación, será concertada con el proveedor seleccionado. Las modificaciones para realizar con el proveedor seleccionado serán sobre aquello que no contraría, la naturaleza del proceso, el régimen jurídico de LA PREVISORA S.A., el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones.

Observación 3:

3.2. CERTIFICACIONES DE PROVEEDOR	Se solicita amablemente el tercer párrafo de la siguiente forma Calificación y/o certificación donde se confirme que la solución en las categorías de Security Information and Event Management y/o Security Orchestration, Automation and Response o del servicio que lo refiera se encuentra entre líder, Major players y/o challenger entre los cuadrantes de las principales empresas de investigación de tecnología como lo son Gartner, IDC y/o Forrester.
-----------------------------------	---

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 4:

3.3 EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO	Se solicita amablemente modificar sobre la experiencia de los perfiles requeridos como equipo de trabajo, eliminando la cantidad de años de experiencia solicitado o habilitandola desde 1 año de experiencia, para todos los perfiles.
---------------------------------	---

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 5:

3.4 REQUISITOS TÉCNICO MÍNIMOS - SIEM Y SOAR CON MÓDULO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA DETECCIÓN AVANZADA Y RESPUESTA AUTOMATIZADA DE PROCESOS	Se solicita amablemente modificar el requerimiento de tipo de plataforma para que se incluyan plataformas alojadas en Nube pública y/o privadas y plataforma tipo Cloud/SaaS.
---	---

Respuesta: Nos permitimos indicar que la compañía requiere un servicio en modalidad SaaS, el oferente es libre de entregar el servicio de manera pública o privada, lo anterior teniendo en cuenta los ANS presentes en la invitación, toda la infraestructura y costos que pudiera presentarse.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 6:

3.4.3 SERVICIO DE SEGURIDAD ADMINISTRADA	Se solicita amablemente confirmar si los perfiles del servicio de administración pueden ser en modalidad remota.
--	--

Respuesta: Confirmamos que todas las personas del equipo manejarán horarios y turnos conforme con lo acordado entre las partes y mínimo dos veces a la semana de manera presencial o según necesidad de La Previsora.

Observación 7:

3.4.3 SERVICIO DE SEGURIDAD ADMINISTRADA	Se solicita amablemente aclarar si la disponibilidad fuera de horario laboral para los perfiles de administración, depende de los niveles definidos o aplica para todos los recursos.
--	---

Respuesta: Se aclara que el servicio en horario no hábil solo aplica para incidentes mayores y solo para el personal específico.

Observación 8:

3.4.3 SERVICIO DE SEGURIDAD ADMINISTRADA	Se solicita amablemente compartir las fabricas, versiones y ambientes en las que se encuentran desplegadas las soluciones a administrar.
--	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 9:

3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado, Item 2	Se solicita amablemente a la entidad informar con que software se están realizando actualmente estos análisis.
--	--

Respuesta: Los análisis de las plataformas se efectúan con herramientas web como sandbox y aplicaciones como PEstudio entre otros.

Observación 10:

3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado, Item 2	Se solicita amablemente a la entidad eliminar este item y cambiándolo por un servicio de análisis de vulnerabilidades hacia los activos de la organización a través de herramientas certificadas sobre esta funcionalidad.
--	--

Respuesta: Se mantiene lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 11:

3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado, Item 4	Se solicita ampliar el item 4 en relación a la implementación de proyectos. Que alcance tendrá el administrador y que tipo de proyectos se hace referencia
--	--

Respuesta: Se aclara que el apoyo que requiere la entidad es a nivel de cumplimiento de estándares y mejores prácticas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 12:

3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado, Item 8	Se solicita amablemente a la entidad confirmar si es posible ofrecer este servicio de evaluación de madurez como un servicio de consultoría adicional y no como parte de la gestión de los roles de administración
--	--

Respuesta: Teniendo en cuenta que esta es una función que se encuentra asociada a este rol, no tendrá costo para La Previsora.

Observación 13:

3.4.4 SERVICIO DE SOC	Se solicita amablemente confirmar cuales son las tecnologías actuales para el servicio de SOC y si se presenta alguna inconformidad con estas o algún aspecto técnico de estas.
-----------------------	---

Respuesta: El proveedor actual maneja Qradar (IBM), no obstante, el oferente podrá proporcionar cualquier tecnología que cumpla con los requerimientos mínimos de operación de un SOC especializado acorde con el documento de condiciones definitivas.

Observación 14:

3.4.4 SERVICIO DE SOC - Etapa de implementación	Se solicita amablemente modificar la cantidad de meses de implementación de 1 a 4 meses como Mínimo, teniendo en cuenta la cantidad de fuentes a integrar y procesos de empalme. Lo anterior ya que dependerá también de tiempos de áreas internas para gestión de permisos y procesos de conectividad.
---	---

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas, en razón a que existe una etapa de afinamiento.

Observación 15:

3.4.4 SERVICIO DE SOC - Item 19	Se solicita amablemente modificar el parrafo en relación a contener certificaciones y/o cursos para el uso de la solución SIEM
---------------------------------	--

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas, lo anterior ya que permite garantizar que el operador de SOC conozca la plataforma a monitorear. Sin embargo, se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 16:

3.4.5 ENTREGABLES	Se solicita amablemente confirmar si el servicio de Análisis forense puede ser ofertado bajo un esquema de Bolsa de Horas basado en consumo por alcance y requerimiento.
-------------------	--

Respuesta: Se confirma que el servicio de análisis forense hace parte de un análisis inicial a nivel técnico de la Previsora, el cual deberá entregarse en los primeros 90 días al inicio de la operación.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 17:

3.4.2 SERVICIO DE MONITOREO DE MARCA	Se solicita amablemente modificar alcance en relación a los takedowns ilimitados, dejándolo como opcional.
--------------------------------------	--

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 18:

3.4.2 SERVICIO DE MONITOREO DE MARCA	Dado que los takedowns ofrecidos por herramientas se limitan por cantidad anual, solicitamos amablemente considerar la adquisición de un paquete de takedowns anual limitado con la capacidad suficiente estimada para previsor
--------------------------------------	---

Respuesta: El proveedor debe garantizar durante toda la vigencia del contrato los takedowns necesarios para el cubrimiento del servicio de acuerdo con las necesidades o requerimientos de La Previsora.

Observación 19:

3.4.6 ANS - Acuerdo 1	Se solicita amablemente modificar el tiempo de solución como tiempo de solución y/o mitigación del incidente
-----------------------	--

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 20:

3.4.6 ANS - Acuerdo 1	Se solicita amablemente modificar el tiempo de atención para incidentes en clasificación Alta de 25 a 30 minutos
-----------------------	--

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 21:

3.4.6 ANS - Acuerdo 1	Se solicita amablemente modificar los tiempos de entrega de informes de las siguiente forma: Alta 3 días hábiles después de la solución, Media 5 días hábiles después de la solución, Baja 7 días hábiles después de la solución
-----------------------	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 22:

3.4.6 ANS - Acuerdo 3	Se solicita amablemente eliminar la penalidad por disponibilidad de las plataformas, ya que esto no depende únicamente de Neosecure
-----------------------	---

Respuesta: Se confirma que la penalidad aplica según los ANS de nube para un servicio SaaS, por lo cual se mantiene lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 23:

3.4.6 ANS	Se solicita amablemente eliminar los ANS por rotación de personal
-----------	---

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 24:

General	Se solicita amablemente ampliar el termino contención y su alcance con relación al servicio requerido. Lo anterior, ya que esto puede involucrar diferentes acciones sobre activos que no estén dentro del servicio administrado
---------	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 25:

General	Se solicita amablemente ampliar plazo entrega ofertas para el 9 de diciembre de 2024 a las 4:00 pm
---------	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°1.

Observación 26:

General	Se solicita amablemente a la entidad confirmar si el proveedor actual realizará la respectiva entrega de configuraciones, conectores, casos de uso y demas, para que esto sea migrado a la nueva plataforma de SIEM
---------	---

Respuesta: Se confirma que el proveedor actual efectuará esta entrega en compañía de la Previsora, para garantizar la continuidad de los servicios y la correcta transición.

Observación 27:

General	Se solicita amablemente confirmar si es posible que Previsora pueda comprar a traves de AWS
---------	---

Respuesta: No es clara la observación, sin embargo, se precisa que los oferentes pueden contar con diferentes fabricantes siempre y cuando cumplan con las características solicitadas

Observación 28:

General	Agradecemos confirmar si se requiere traslado de data de la solucion actual de SIEM a la nueva solucion y que tamaño tienen estos datos
---------	---

Respuesta: Se confirma que no se requiere traslado de la data.

Observación 29:

3.4.1. Plataformas y Herramientas	Agradecemos confirmar la cantidad promedio de alertas, incidentes y requerimientos que se presentan en la solucion actual de SIEM al mes
-----------------------------------	--

Respuesta: Se confirma que se gestiona un promedio de 160 alertas por mes entre incidentes y requerimientos generados desde el SOC

Observación 30:

3.4.1. Plataformas y Herramientas	Agradecemos confirmar la cantidad de casos de uso y sobre que fuente se encuentran configurados para realizar la migración
-----------------------------------	--

Respuesta: Se aclara que actualmente se tienen 130 reglas o casos de uso configurados en la

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

plataforma Qradar para todas las fuentes presentes en la tabla "DISPOSITIVOS ACTUALES INTEGRADOS EN PLATAFORMA SIEM"

Observación 31:

3.4.1. Plataformas y Herramientas	Agradecemos confirmar cuantos usuarios requieren acceso a los dashboards de la herramienta
-----------------------------------	--

Respuesta: Se confirma que el acceso a la plataforma será de un máximo de 3 personas de la compañía, sin contar al equipo directo del oferente.

Observación 32:

3.4.1. Plataformas y Herramientas	Agradecemos confirmar si para la suite de Fortinet la recepción de logs se realizará desde una única fuente (Fortinalyzer)
-----------------------------------	--

Respuesta: Se confirma que los dispositivos tienen configurado el envío de logs por cada dispositivo directo al SIEM, de igual forma esta integración está sujeta a cambios si la aplicación así lo requiere.

Observación 33:

3.4.1. Plataformas y Herramientas	Agradecemos confirmar cuantos usuarios de correo y ofimática se tienen para Office 365
-----------------------------------	--

Respuesta: Actualmente se cuenta con un aproximado de 1100 usuarios

Observación 34:

3.4.1. Plataformas y Herramientas	Agradecemos Indicar la plataforma de antivirus y la cantidad de endpoints asociados a esta herramienta
-----------------------------------	--

Respuesta: Nos permitimos indicar que la plataforma es Sophos y los endpoint asociados actualmente son de un aproximado de 1100

Observación 35:

3.4.1. Plataformas y Herramientas	Agradecemos Indicar la plataforma de DLP y la cantidad de endpoints asociados a esta herramienta
-----------------------------------	--

Respuesta: La plataforma de DLP no aplica administración sobre este contrato.

Observación 36:

3.4.1. Plataformas y Herramientas	En el ítem "DISPOSITIVOS ACTUALES INTEGRADOS EN PLATAFORMA SIEM" - Comunicaciones (NAC, Telefonía, otros) agradecemos confirmar que dispositivos o servicios se encuentran en "otros"
-----------------------------------	---

Respuesta: Nos permitimos indicar que en otros podría aplicar temas de clearpass, switch y controladoras de Ap

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 37:

3.4.1. Plataformas y Herramientas	Agradecemos confirmar para el ítem "Microsoft SQL Server" que logs se tienen activos desde los motores.
-----------------------------------	---

Respuesta: Se confirma que los logs que se envían desde los SQL se efectúan por medio de Syslog y se tienen configurados los eventos de auditoría y errores.

Observación 38:

3.4.1. Plataformas y Herramientas	Agradecemos confirmar la cantidad de eventos por segundo (EPS) esperados para el servicio, dado que con el valor indicado (891.634.491 mensuales) se calculan 344 Eventos Por Segundo.
-----------------------------------	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 39:

3.4.2. Servicios de monitoreo de marca	Agradecemos confirmar la cantidad de IPs que se incluyan en el monitoreo de marca
--	---

Respuesta: Nos permitimos indicar que para el monitoreo de marca se efectúa por dominios y palabras clave. Si se requiere un direccionamiento puntual de la compañía, se confirma que son aproximadamente 25 registros de ip's públicas.

Observación 40:

3.4.2. Servicios de monitoreo de marca	Agradecemos confirmar la cantidad de Redes sociales que se incluyan en el monitoreo de marca
--	--

Respuesta: Se confirma que las redes sociales actuales son Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube y WhatsApp, no obstante, podrán aparecer nuevas plataformas (redes sociales) durante la vigencia del contrato.

Observación 41:

3.4.2. Servicios de monitoreo de marca	Agradecemos confirmar cuales son las aplicaciones móviles que se incluyan en el monitoreo de marca
--	--

Respuesta: Actualmente la compañía está en aprovisionamiento de aplicaciones móviles, por lo cual este dato se entregará una vez pase a producción el servicio.

Observación 42:

3.4.2. Servicios de monitoreo de marca	Agradecemos confirmar cuales son las marcas que se incluyan en el monitoreo de marca
--	--

Respuesta: Se confirma que las marcas y palabras dependerán del dominio descrito en la presente invitación, así mismo las configuraciones y demás lineamientos deberán ser acordados entre las partes teniendo en cuenta el conocimiento del oferente.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 43:

3.4.3. Servicios de seguridad administrada	Agradecemos confirmar si se requieren servicios de Soporte entendiendo que estos solo contemplan servicios de incidentes operativos y mantenimientos de la plataforma.
--	--

Respuesta: No es clara la observación, pero se indica que el servicio de seguridad administrada se requiere para la gestión, soporte y administración de plataformas de seguridad de La Previsora.

Observación 44:

3.4.3. Servicios de seguridad administrada	Agradecemos confirmar si se requieren servicios de administración entendiendo que estos solo contemplan servicios de requerimientos y cambios sobre plataformas.
--	--

Respuesta: No es clara la observación, pero se indica que el servicio de seguridad administrada se requiere para la gestión, soporte y administración de plataformas de seguridad de La Previsora.

Observación 45:

3.4.1. Plataformas y Herramientas	Agradecemos confirmar si durante la duración del contrato requieren servicios profesionales de implementación para fuentes adicionales a las ya mencionadas en el documento.
-----------------------------------	--

Respuesta: Confirmamos que en caso de adición de algún servicio el oferente debe garantizar la integración de dicho activo.

Observación 46:

3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO	Agradecemos confirmar si para el equipo requerido para el servicio, será entregado por parte de Previsora equipo portátil, línea telefónica, celular, otros.
----------------------------------	--

Respuesta: Confirmamos que el oferente debe garantizar los elementos necesarios para la prestación del servicio (Computador con todo el software y licenciamiento para el cumplimiento de sus funciones, así como teléfono de contacto).

Observación 47:

3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO	Agradecemos confirmar la ubicación de los datacenter de Previsora y si en caso de requerirse ventanas presenciales cuentan con algún transporte de personal.
----------------------------------	--

Respuesta: El actual Datacenter se encuentra ubicado en Triara - Claro, pero se confirma que todas las ventanas son virtuales.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 48:

3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	Con respecto a las aplicaciones de seguridad informática: "Nessus, Acutenix, burp suite, entre otras" agradecemos confirmar si los conocimientos requeridos son solamente operativos o de lo contrario se requieren conocimientos avanzados en Ethical Hacking y Analisis de Vulnerabilidades
---	---

Respuesta: Se confirma que los conocimientos de estas aplicaciones son generales, ya que son herramientas manejadas en la administración y operación de los servicios de seguridad informática

Observación 49:

3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	Agradecemos confirmar la cantidad de procesos que tiene en Previsora con el fin de determinar la consultoria requerida en el punto 3.4.3.1 - 8 referente al analisis GAP
---	--

Respuesta: Nos permitimos aclarar que este numeral es basado en el modelo de seguridad y privacidad (MSPI) del MINTIC y los procesos son únicamente a nivel tecnológico

Observación 50:

3.4.1. Plataformas y Herramientas	Agradecemos confirmar la cantidad promedio de alertas, incidentes y requerimientos que se presentan en cada una de las soluciones administradas
-----------------------------------	---

Respuesta: La cantidad de alertas e incidentes depende del número de alertas reportadas por el SOC, más los requerimientos o incidentes reportados por temas funcionales y/o operativos de los servicios administrados, en promedio se manejan al mes 190 casos de todas las plataformas

Observación 51:

3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado"	Agradecemos confirmar si Previsora cuenta con personal experto encargado de troubleshooting en sistema operativo, controladores de dominio, directorio activo y office 365 para apoyar los eventos de ciberseguridad.
--	---

Respuesta: Se confirma que La Previsora cuenta con nivel 3 para los eventos de ciberseguridad en estas plataformas.

Observación 52:

3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	Agradecemos confirmar las versiones, modulos, fabricas y cantidad de licenciamiento asignadas a todas las plataformas que se solicita que sean administradas
---	--

Respuesta: Esta información será entregada al oferente adjudicado, ya que esto hace parte de la entrega del servicio.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 53:

3.4.4. SERVICIO DE SOC (Security Operation Center)	Agradecemos confirmar si en el tiempo de implementación están excluidos los tiempos requeridos por Previsora para las acciones pertinentes en su infraestructura
---	--

Respuesta: Se aclara que las configuraciones que La Previsora debe efectuar se encuentran excluidas de este proceso. Sin embargo, se maneja la etapa de afinamiento para la integración completa de los servicios.

Observación 54:

3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado"	Agradecemos confirmar ¿Cuántas horas se estiman para las reuniones de seguimiento y coordinación, tanto a nivel general como por plataforma?
--	--

Respuesta: No es clara su observación, sin embargo se precisa que a solicitud de La Previsora se podrán realizar sesiones las cuales son acordadas entre las partes.

Observación 55:

3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	Agradecemos confirmar, según la experiencia actual ¿Cuál es la distribución estimada entre las horas hábiles y horas no hábiles para la atención y resolución de incidentes o tareas operativas?
---	--

Respuesta: Se aclara que el horario estándar de La Previsora es de 8am a 5pm de lunes a viernes, sin embargo, estos podrían cambiar cuando se presenten incidentes y/o ventanas previamente programadas.

15. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR COINSALT

Observación 1:

Observación No. 1
Experiencia Técnica Habilitante

Según el pliego de condiciones numeral 3.1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE, los proponentes deberán acreditar su experiencia de la siguiente manera:

3.1. Experiencia Técnica Habilitante

Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, **EL OFERENTE** deberá adjuntar con su propuesta mínimo dos (2) y máximo cuatro (4) certificaciones de contratos suscritos con empresas públicas o privadas nacionales en las que se acredite mínimo tres (3) años de experiencia de la siguiente forma:

- a. El objeto y/o alcance sean iguales o similares al de la presente invitación. Entendiéndose igual o similar a la prestación de **servicios administrados de seguridad informática y/o soporte de SOC.**
- b. El valor de la sumatoria de las certificaciones deberá acreditar una cuantía igual o superior al 65% del valor del presupuesto destinado para este proceso.
- c. El plazo de ejecución de cada uno de los contratos certificados incluidas sus prórrogas deberá ser igual o superior a doce (12) meses. Para contratos que se encuentren en ejecución y pretendan ser certificados en este proceso, el OFERENTE podrá aportar certificación cuya ejecución real en tiempo del contrato no sea inferior a ocho (8) meses y su ejecución en presupuesto debe ser certificada conforme al tiempo ejecutado.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Sugerimos a la entidad modificar el requerimiento de la siguiente manera:

3.1. Experiencia Técnica Habilitante

Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, EL OFERENTE deberá adjuntar con su propuesta mínimo dos (2) y máximo cuatro (4) certificaciones de contratos suscritos con empresas públicas o privadas nacionales en las que se acredite mínimo tres (3) años de experiencia de la siguiente forma:

- El objeto y/o alcance sean iguales o similares al de la presente invitación. Entendiéndose igual o similar a la prestación de servicios administrados de seguridad informática y/o ~~soporte de~~ **Servicios de SOC**.
- El valor de la sumatoria de las certificaciones deberá acreditar una cuantía igual o superior al ~~65%~~ **100%** del valor del presupuesto destinado para este proceso.
- El plazo de ejecución de cada uno de los contratos certificados incluidas sus prórrogas deberá ser igual o superior a doce (12) meses., El OFERENTE **NO** podrá aportar certificaciones de contratos que se encuentren en ejecución.

Justificación:

Solicitud 1: Solicitamos amablemente a la entidad modificar las actividades a acreditar, para que no se permita "Soporte de SOC", toda vez que esto va en contravía del objeto del contrato y esta redacción se puede prestar para interpretaciones en la etapa de evaluación, puesto que "Soporte de SOC" es muy ambiguo y una empresa que hace mantenimiento y soporte a los equipos que soportan un SOC puede cumplir y no es lo requerido por la entidad. por lo anterior, solicitamos que lo requerido corresponda al objeto a contratar, es decir, **"Servicios de SOC"**. Esto se debe a que el objeto del contrato hace referencia a la contratación de "servicios especializados de seguridad informática y SOC" y en el numeral 3.4.4 se evidencia que uno de los componentes principales de la solución que requiere la entidad es un SERVICIOS DE SOC.

El enfoque en servicios de SOC permite una mayor flexibilidad y asegura que se consideren proveedores con experiencia integral en seguridad informática y/o operaciones de SOC, más allá de un soporte específico, para poner un ejemplo práctico, no es igual prestar el soporte técnico a una sala de monitoreo (hacer mantenimientos preventivos o correctivos a los componentes de un SOC) que operar una sala de monitoreo con perfiles y herramientas especializadas para un centro de operaciones de seguridad (SOC), de tal manera que se logre el objetivo del servicio del SOC.

Solicitud 2: Solicitamos respetuosamente a la entidad requerir a los proponentes acreditar el 100% del presupuesto oficial. Esto permitirá garantizar que los proponentes acrediten experiencia que corresponda a la totalidad del alcance económico del proyecto, promoviendo así una selección de contratistas idóneos y con experiencia demostrable en proyectos de igual magnitud y complejidad.

Solicitud 3: Solicitamos amablemente a la entidad, no aceptar contratos en ejecución, ya que, como parte de la experiencia del proponente se debe garantizar que la experiencia presentada esté totalmente concluida y por lo tanto, verificada en términos de calidad y cumplimiento. Esto asegura que los proyectos propuestos cuentan con antecedentes completos y comprobables, fortaleciendo así la transparencia y la objetividad en la evaluación de la experiencia del proponente.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Respuesta 1: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Respuesta 2: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Respuesta 3: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 2:

Observación No. 2

Capítulo IV – Aspectos Calificables

Según el capítulo IV – aspectos calificables la entidad estipula los siguientes factores de calificación:

Factor	Puntaje
Económico.	618
Técnico.	230
Ambiental.	50
Apoyo a la industria nacional.	100
Emprendimiento y empresa de mujeres	2
Total	1.000

Solicitamos amablemente a la entidad ajustar las siguientes ambigüedades:

1. En la tabla anterior se puede evidenciar que la entidad asignara máximo de 2 puntos al proponente que acredite emprendimiento y empresa de mujeres, pero en el numeral 1.4. del pliego de condiciones pagina 87, se indica que el puntaje a asignar a este factor será de 2,5.

Solicitamos por favor corregir e indicarnos cual será el puntaje real.

2. En el numeral 1.5 página 88 del pliego de condiciones se evidencia que la entidad dará un máximo de 10 puntos a los proponentes que acrediten trabajadores en condición de discapacidad, pero en la tabla anterior no se estipula dicho factor.

Solicitamos amablemente a la entidad indicar si se asignara dicho puntaje o fue un error de la entidad, ya que, no se está sumando el mismo en la tabla de factores.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 3:

Observación 3: 3.2 Certificaciones del Proveedor

3.2. CERTIFICACIONES DEL PROVEEDOR

EL OFERENTE deberá allegar con su propuesta las siguientes certificaciones:

- En cumplimiento de la Circular Externa 005 /2019 de la Superintendencia Financiera de Colombia el OFERENTE deberá contar con certificación ISO 27001:2013 o superior.
- Certificación que lo acredite como miembro activo de FIRST (acrónimo en inglés de Foro de Equipos de Seguridad y Respuesta ante Incidentes).
- Calificación y/o certificación donde se confirme que la solución en las categorías de Security Information and Event Management y/o Security Orchestration, Automation and Response o del servicio que lo refiera se encuentra entre líder y/o challenger entre los cuadrantes de las principales empresas de investigación de tecnología como lo son Gartner y/o Forrester.

Las certificaciones deberán estar vigentes a la fecha de presentación de la oferta, y mínimo dos (2) meses más, luego EL OFERENTE deberá mantenerla vigente durante el plazo de ejecución del contrato celebrado.

3.2. CERTIFICACIONES DEL PROVEEDOR: Se solicita amablemente a la entidad incluir y solicitar dentro de este ítem 3.2 los siguientes requerimientos:

- Respetuosamente recomendamos a la entidad que exijan la certificación vigente expedida únicamente por fabricante de las soluciones propuestas, que esté dirigida a la entidad con el número de proceso, con una vigencia no mayor a 30 días y que el oferente tenga la máxima membresía de la marca. Esta solicitud se hace toda vez que es la forma de garantizar que puedan participar oferentes que cumplan con las políticas del fabricante en términos de respaldo, precio y soporte.

Justificación:

Los niveles de membresía que emiten los diferentes fabricantes se pueden evidenciar a través de la expedición de una carta emitida directamente desde el fabricante hacia los canales o partners de su ecosistema, también a través de un programa establecido donde se clasifican en niveles o categorías. El fabricante evalúa las certificaciones de los especialistas de ingeniería, la experiencia en la implementación, administración y soporte además de la experiencia en la ejecución de este tipo de proyectos de los diferentes canales. De acuerdo con lo anterior un partner o un canal que ofrezca este tipo de servicios y herramientas dada su complejidad y la misionalidad de la Previsora el nivel de membresía de los oferentes para este proceso y con el fin de garantizar la implementación, ejecución y la implementación de buenas prácticas en la prestación del servicio. Deben ser partners que tengan el máximo nivel de membresía.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas, en razón a que este ítem se encuentra como un valor calificable.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 4:

Observación 4:

3.4.2. Servicios de monitoreo de marca

3.4.2. Servicios de monitoreo de marca

LA PREVISORA S.A. busca un servicio de monitoreo de marca continuo con takedowns ilimitados, orientado a detectar posibles ataques o exposiciones de información que pueda representar una amenaza para la organización. Este servicio tiene como objetivo mitigar actividades maliciosas o fraudulentas relacionadas con el dominio [previsoraseguros.gov.co](https://www.previsoraseguros.gov.co), abarcando información en redes sociales, contenido en la web (incluyendo Dark y Deep Web), correos electrónicos, aplicaciones móviles, entre otros. En caso de identificar alguna

Teniendo en cuenta el enunciado anterior se solicita amablemente a la entidad que el requerimiento 3.4.2 de la siguiente manera:

La PREVISORA S.A Busca un servicio de Monitoreo de marca continuo con takedowns certificados, orientado a detectar e identificar y validar la superficie de ataque, la protección de marca, inteligencia centrada en el adversario basada en indicadores de compromiso y la reputación y detección proactiva sobre temas de fraude, que se integre de forma nativa a la solución de SIEM y SOAR, para tomar acciones automatizadas de forma inmediata y evitar afectar la reputación de la entidad. Este servicio tiene como objetivo mitigar actividades maliciosas o fraudulentas relacionadas con el dominio [previsoraseguros.gov.co](https://www.previsoraseguros.gov.co), abarcando información en redes sociales, contenido en la web (incluyendo Dark y Deep Web), correos electrónicos, aplicaciones móviles, entre otros. En caso de identificar alguna anomalía, se actuará de manera inmediata para desactivar sitios, perfiles, documentos o aplicaciones según sea necesario.

Justificación:

Lo anterior se requiere con la finalidad que este servicio sea prestado con soluciones tipo Enterprise y no soluciones open source o libres de igual manera que la solución propuesta pueda cumplir no solamente con la validar la reputación a nivel de presencia activa de las plataformas de redes sociales, como Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn de forma proactiva, el sitio web principal, <https://www.previsoraseguros.gov.co/>, donde se ofrece servicios de pago y cuenta con la integración y autorización para la comunicación a través no solo de WhatsApp si no de diferentes plataformas de comunicación por ejemplo telegram. Si no que también pueda detectar, identificar y validar la superficie de ataque, la protección de la marca, como está pensando atacar el adversario basada la detección de indicadores de compromiso además de la reputación y detección proactiva frente al fraude Y fácil integración, automatización a la herramienta de SIEM Y SOAR solicitadas para el servicio de SOC.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsoraseguros.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsoraseguros.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisoraseguros@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 5:

Observación 5:

3.4.1. Plataformas y Herramientas

SIEM Y SOAR CON MÓDULO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA DETECCIÓN AVANZADA Y RESPUESTA AUTOMATIZADA DE PROCESOS

Se requiere implementar, administrar y dar gestión a una plataforma de correlación de eventos SIEM (Administración de eventos e información de seguridad) y SOAR (Orquestación, automatización y respuesta) con servicios o módulos de inteligencia artificial y Machine Learning que complemente y amplifique las capacidades de detección y respuesta ante incidentes.

SIEM Y SOAR CON MÓDULO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA DETECCIÓN AVANZADA Y RESPUESTA AUTOMATIZADA DE PROCESOS

Se solicita amablemente a la entidad incluir y solicitar el siguiente requerimiento listado a continuación para la herramienta de SIEM y SOAR:

- Así mismo, este proceso contempla la implementación de los servicios de Automatización y aprendizaje automático “SOAR” (Orquestación, automatización y respuesta) como solución tipo Enterprise que se integra de forma nativa con la solución de SIEM propuesta, que apalanque el seguimiento de los activos configurados en la base de datos que almacena información sobre la configuración y la infraestructura de TI de la organización (CMDB) y que permita automatizar los procesos y genere en conjunto un continuo aprendizaje con IA/ML sobre el comportamiento del ecosistema del cliente.

Justificación:

Las herramientas para la orquestación, correlación, automatización y respuesta son mandatorias para la implementación y la operación del SOC de Nivel 2, servicio requerido por la entidad en el presente proyecto. Deben ser herramientas de tipo empresarial con su propio licenciamiento, soporte y que cuenten con servicios profesionales directos del fabricante, además de su integración nativa garantizan la protección de la inversión por parte de la entidad en este proceso y disminuyen el riesgo de que se materialice un incidente de seguridad así evitando que se afecte la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información de la entidad. Además, que se disminuye la carga operativa generando así una detección y respuesta automatizada sin intervención del recurso humano.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 6:

Observación 6.

3.4.5. ENTREGABLES

3.4.5. ENTREGABLES

EL PROVEEDOR durante la ejecución del contrato, como función de su administración, gestión y operación del servicio deberá entregar como mínimo los siguientes informes, conforme a los tiempos establecidos para cada uno de ellos:

Proporcionar un análisis exhaustivo a nivel técnico,

1.3.3.1. Detección Proactiva: Utilizando herramientas y técnicas avanzadas de monitoreo de seguridad para identificar posibles amenazas antes de que puedan causar un daño significativo.

Se solicita amablemente a la entidad solicitar el requerimiento 1.3.3.1 Detección proactiva de la siguiente manera:

Detección Proactiva: Utilizando herramientas y técnicas avanzadas de monitoreo de seguridad con herramientas de monitoreo de marca de propósito específico, para identificar posibles amenazas antes de que puedan causar un daño significativo, adicional tener visibilidad en la deep o dark web respecto a la información o datos que se puedan estar circulando de LA PREVISORA S.A.

Justificación:

Adoptar una herramienta de monitoreo avanzada no solo que mejore la capacidad de detección y respuesta ante ciberamenazas, sino que también proporciona una ventaja competitiva al ofrecer visibilidad proactiva en áreas de riesgo como la deep y dark web. Además, la capacidad de analizar amenazas en entornos controlados, como el sandboxing, y centralizar los indicadores de compromiso (IOCs) en una sola plataforma optimizando tanto la protección como la eficiencia operativa, permitiendo a la organización mantenerse un paso adelante frente a los atacantes.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 7:

Observación 7.

2. Obligatoriamente durante la vigencia del contrato y mensualmente el proveedor deberá entregar los siguientes informes:

2.3. Informe de monitoreo de marca. Presentar un informe de los servicios de monitoreo de la marca PREVISORA para los servicios de la Web, redes sociales, aplicaciones móviles y demás aplicaciones en los que se pueda revisar y conocer el estado de reputación, fraudes así como los riesgos que generan los terceros a la organización y demás información sensible online de LA PREVISORA S.A., con el fin de evaluar el nivel de privacidad y seguridad, evaluar tendencias de mercados e identificación y prevención de posibles amenazas en el ámbito de la ciberseguridad, cumpliendo con las exigencias de la Circular 007 de la Súper Intendencia Financiera y de aquellas normas que en el desarrollo del contrato entren en vigencia y le sean aplicables.

Se solicita amablemente a la entidad incluir y solicitar que para el informe de monitoreo de marca lo siguiente:

2.3 Informe de monitoreo de marca: Presentar un informe de los servicios de monitoreo de la marca PREVISORA para los servicios de la Web, dark and Deep web, redes sociales, aplicaciones móviles, VIPs, exfiltración de datos y demás aplicaciones en los que se pueda revisar y conocer el estado de reputación, fraudes así como los riesgos que generan los terceros a la organización y demás información sensible online de LA PREVISORA S.A., con el fin de evaluar el nivel de privacidad y seguridad, evaluar tendencias de mercados e identificación y prevención de posibles amenazas en el ámbito de la ciberseguridad, cumpliendo con las exigencias de la Circular 007 de la Súper Intendencia Financiera y de aquellas normas que en el desarrollo del contrato entren en vigencia y le sean aplicables.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 8:

Observación 8.

3.4.1. Plataformas y Herramientas

SIEM Y SOAR CON MÓDULO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA DETECCIÓN AVANZADA Y RESPUESTA AUTOMATIZADA DE PROCESOS

Este servicio debe entregarse en modalidad de nube (SaaS), para el análisis los dispositivos a nivel de seguridad actualmente se encuentran integrados al alrededor de 407 activos los cuales comprenden dispositivos como Firewalls, antivirus, endpoint, bases de datos (Sybase, SQL), servidores (Linux y Windows), aplicaciones internas y en nube (office365, saleforce, sitios web, entre otras), que deban estar correlacionadas en el servicio y demás activos que puedan incluirse durante la vigencia del contrato, se estima crecimientos en un aproximado del 10% anual.

Se solicita que el anterior enunciado quede de la siguiente manera:

Este servicio debe entregarse en modalidad de nube (SaaS) y /o La plataforma que soporte el servicio deberá permitir ser desplegado en VMWare ESXi o Hyper-V o KVM, para el análisis los dispositivos con IA/ML tanto en la herramienta SIEM y SOAR certificados por fabricante a nivel de seguridad. Actualmente se encuentran integrados al alrededor de 407 activos los cuales comprenden dispositivos como Firewalls, antivirus, endpoint, bases de datos (Sybase, SQL), servidores (Linux y Windows), aplicaciones internas y en nube (office365 (office365, saleforce, sitios web, entre otras), que deban estar correlacionadas en el servicio y demás activos que puedan incluirse durante la vigencia del contrato, se estima crecimientos en un aproximado del 10% anual.

Justificación:

Que el despliegue del servicio también se pueda hacer en un Data Center local en premisas del contratista para garantizar que los datos sensibles de la Previsora no sean expuestos en nubes publicas donde las políticas de protección de la información se rigen por políticas de países extranjeros y no por las del país local en este caso Colombia, dato que se van a recolectar eventos que contienen información sensible y que va hacer analizada y correlacionada, nuestra recomendación es no exponer esta Data proveniente de los activos hacia las herramientas de SIEM Y SOAR.

Respuesta: Nos permitimos indicar que la compañía requiere un servicio en modalidad SaaS, el oferente es libre de entregar el servicio de manera pública o privada, lo anterior teniendo en cuenta los ANS presentes en la invitación y toda la infraestructura y costos que pudiera presentarse

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 9:

Observación 9.

FACTOR TÉCNICO: Máximo 230 Puntos.

Se solicita que los requerimientos para la asignación de los puntos queden de la siguiente manera:

1. Se asignará diez (10) puntos por cada una de las siguientes certificaciones adicionales para un máximo de cuarenta (40) puntos.

- a. Certificación que acredite al OFERENTE sobre el producto ofertado en la solución SIEM/SOAR con el nivel más alto de membresía (partner), expedida por el fabricante de la solución o quien haga veces.

Se solicita amablemente a la entidad retirar como puntuable la carta que acredita al oferente en la solución de SIEM y SOAR en su máximo nivel de membresía (partner) del fabricante de las soluciones propuestas, lo que se le sugiere a la entidad en es solicitar esta carta de membresía como requisito en la presentación de la oferta e incluirla en el ITEM 3.2 Certificaciones del Proveedor.

Esta certificación no genera ningún valor agregado a la Entidad, puesto que no esta recibiendo un factor técnico diferencial o adicional, por el contrario, es una certificación de tipo documental que debe hacer parte de los requisitos mínimos habilitantes de obligatorio cumplimiento, con base en lo anterior, solicitamos a la entidad cambiar por algo que si genere un valor agregado como, por ejemplo:

- EL oferente debe contar con un SOC propietario en sus instalaciones en la ciudad de Bogotá y certificado ISO 27001: 2022 para el proceso de SOC/NOC.

Teniendo en cuenta que al solicitar esto por parte de la Entidad el oferente debe tener su propio SOC, evita que el futuro contratista tercerice el servicio de SOC y de esta manera se pueda garantizar la confidencialidad de la Información de la Entidad, adicionalmente, un SOC certificado en su proceso de gestión y atención de incidentes en ISO 27001:2022 le permite a la entidad contar con un servicio soportado en estándares y procedimientos internacionales que garanticen la calidad de la prestación del servicio. Por último, el SOC este ubicado físicamente en la ciudad de Bogotá, tiene que ver con el requerimiento específico solicitado es que el oferente seleccionado va hacer el SOC de Nivel 2 de la entidad es decir un nivel más especializado y que requiere estar continuamente en comunicación presencial con el contratista en todas las fases del proyecto, lo cual requiere estar lo más cercano posible a la entidad, además de la continuidad de negocio, los tiempos de respuesta ante cualquier incidente o evento de seguridad que se puede llegar a presentar.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 10:

Observación 10.
FACTOR TÉCNICO: Máximo 230 Puntos.

Se solicita que los requerimientos para la asignación de los puntos queden de la siguiente manera:

- Se asignará diez (10) puntos por cada una de las siguientes certificaciones adicionales para un máximo de cuarenta (40) puntos.

b. Certificación que lo acredite como Computer security incident response teams- CSIRT

Esta certificación no genera ningún valor agregado a la Entidad, puesto que no está recibiendo un factor técnico diferencial o adicional, por el contrario, es una certificación de tipo documental que no aporta valor agregado a la entidad, por lo anterior, respetuosamente solicitamos se retire el ítem y el puntaje se distribuya en factores que generen valor agregado para la entidad.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 11:

Observación 11:
3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO

CARGO	DESCRIPCIÓN / DEDICACIÓN	PERFIL PROFESIONAL	EXPERIENCIA
GERENTE DE SERVICIO	El Gerente de Servicio es la persona encargada de la parte operativa y canal principal entre las partes, de manera administrativa durante la vigencia del contrato. Este recurso deberá tener vinculación laboral directa con EL PROVEEDOR. Un (1) Gerente de Servicio que estará durante el tiempo total del contrato (Implementación y operación). Mínimo con una dedicación del 10% en horario de 8am a 5pm de lunes a viernes, en forma presencial y/o remota cada vez que LA PREVISORA S.A. lo requiera.	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones o carreras afines. Especialización y/o maestría en seguridad de la Información y/o gerencia informática y/o gerencia de proyectos informáticos y/o telecomunicaciones. Contar con las siguientes certificaciones: 1. PMP 2. ITIL Foundations V4 o SCRUM vigente 3. Al menos dos (2) Certificaciones de seguridad con el ánimo de validar conocimiento en mejores prácticas y estándares del sector de la seguridad y ciberseguridad emitidas por entes como: Mille2, ISACA, CompTIA, ISC2, Ec-council, SANS, Certiprof, ISO o entes certificadores similares.	Demostrar experiencia mínima equivalente a cinco (5) años, mínimo en dos (2) proyectos de Seguridad Informática y/o Ciberseguridad. Esta debe ser demostrada con certificaciones laborales, emitidas por la empresa en la que labora o por las empresas donde desarrollo los proyectos.
FUNCIONES MINIMAS Gestionar y atender de manera directa todos los requerimientos de LA PREVISORA S.A., garantizando una comunicación fluida y eficiente.			

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 7557
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Se solicita amablemente a la entidad aclarar si nuestro entendimiento es correcto, para el perfil de gerente de proyectos solicitado, se debe certificar cinco (5) años de experiencia mínima equivalente y dentro de esos 5 años certificar que participó en mínimo dos (2) proyectos de seguridad informática y/o ciberseguridad.

Respuesta: Nos permitimos indicar que su entendimiento es correcto.

Observación 12:

**Observación 12:
3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO**

CARGO	DESCRIPCIÓN / DEDICACIÓN	PERFIL PROFESIONAL	EXPERIENCIA
INGENIEROS DE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD	El personal trabajará con el líder de operación y supervisor del contrato, encargados de apoyo en temas normativos, implementación de nuevos proyectos, manejo de riesgos y controles, servicios de analítica de información, entre otros. Dos (2) Ingenieros de seguridad y Ciberseguridad. Con una dedicación del 100% en horario de 8am a 5pm de lunes a viernes, en forma presencial y/o remota cada vez que LA PREVISORA S.A. lo requiera.	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones o carreras afines. Estudios de posgrado Seguridad Informática, Seguridad de la información, seguridad en TI y/o temas asociados a seguridad. Contar con las siguientes certificaciones: - ISO 27001:2013 o superior - Al menos dos (2) certificaciones de seguridad con el ánimo de validar conocimiento en mejores prácticas y estándares del sector de la seguridad y ciberseguridad emitidas por entes como: Mile2, ISACA, CompTIA, Isc2, Ec-council, SANS, Certiprof, o entes certificadores similares.	Demostrar experiencia como ingenieros de seguridad y/o equivalentes a nivel normativo y de regulaciones, durante los últimos dos (2) años en el área de Seguridad Informática y/o Ciberseguridad. Esta debe ser demostrada con certificaciones laborales, emitidas por la empresa en la que labora o por las empresas donde desarrollo la labor.

Se solicita amablemente a la entidad cambiar el nombre del Cargo de este perfil y se sugiere el nombre como ingeniero de Ciberseguridad y solicitar en la descripción/dedicación uno (1) ingeniero de Ciberseguridad con los mismos requisitos del perfil profesional y experiencia.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 13:

**Observación 13:
3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO**

CARGO	DESCRIPCIÓN / DEDICACIÓN	PERFIL PROFESIONAL	EXPERIENCIA
ADMINISTRADORES DE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD	Encargados de la operación de las plataformas de seguridad tales como (Firewall, PAM, Antivirus, Seguridad Office365, entre otras), experiencia en SOC con manejo de SIEM, interpretación de eventos, raw log, análisis de malware entre otros y contar con la disposición para recibir entrenamiento de aplicaciones manejadas por LA PREVISORA S.A. a cargo del área de seguridad tales como OIM y otras que pudieran adicionarse durante la vigencia del contrato. Dos (2) Administradores de seguridad y ciberseguridad que estarán durante el tiempo total del contrato (Implementación y operación). Con una dedicación del 100% en horario de 8am a 5pm de lunes a viernes, en forma presencial y/o remota cada vez que LA PREVISORA S.A. lo requiera.	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones o carreras afines. Estudios de posgrado Seguridad Informática, Seguridad de la información, seguridad en TI y/o temas asociados a seguridad. Contar con las siguientes certificaciones: · ITIL Foundations V4 · Certificación vigente expedida por el fabricante de las soluciones ofertadas en la solución SOC/NOC para la protección de infraestructura híbrida de seguridad. · Certificación y/o curso CompTIA Security y/o Ec-Council y/o SANS y/o GIAC vigente	Demostrar experiencia mínima de dos (2) años en: soporte técnico de segundo nivel o Administrador de dispositivos de seguridad o participación en proyectos de implementación. Análisis de malware, énfasis en temas de SOC, gestión de incidentes o sus equivalentes

Se solicita amablemente a la entidad cambiar el nombre del Cargo de este perfil y se sugiere el nombre como administrador de seguridad y solicitar en la descripción/dedicación uno (1) ingeniero administrador con los mismos requisitos del perfil profesional y experiencia.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

16. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR DIGISOC

Observación 1:

6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR	Dentro del pliego se menciona: "Garantizar el Recurso humano mínimo requerido para la prestación del servicio con los perfiles solicitados y el conocimiento general de las herramientas de seguridad informáticas de uso general tales como Nessus, Acutenix, burp suite, entre otras relacionadas con servicios de seguridad informática, con el fin de que puedan apoyar a procesos internos de la entidad si así es requerido. Estas aplicaciones hacen parte de los insumos entregados por EL OFERENTE". Dado lo anterior es posible confirmar si se desea cotizar las aplicaciones de Nessus, Acutenix y Burp Suite, ya que dentro del listado de plataformas a gestionar, y a monitorear no se mencionan, o si se trata de una renovación de estos productos. De ser así favor informar la cantidad de licencias que se requieren de cada aplicación y confirmar si el tiempo sería de 36 meses.
--	---

Respuesta: Se confirma que estas plataformas son utilizadas por proveedores de seguridad para el apoyo de los servicios, la compañía no requiere cotización de estas.

Observación 2:

3.4. Requisitos Técnicos Mínimos Requeridos	Dentro del pliego se menciona: "Se debe garantizar la disponibilidad de la aplicación en un 99.95% en razón a la modalidad de nube y la misma debe contemplar almacenamiento de logs por un mínimo 12 meses por temas de auditoría sobre el servicio". Es posible informar el tiempo de almacenamiento online y offline.
---	--

Respuesta: El tiempo de almacenamiento y retención de logs debe ser de 12 meses de manera online.

Observación 3:

3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	Dentro de las funciones del servicio administrado se menciona " Realizar análisis de software libre, implica la elaboración de un informe detallado que identifique los posibles riesgos y amenazas asociados con el uso de software sin licencia en los procesos internos de LA PREVISORA S.A". Es posible confirmar si la entidad cuenta un software para este propósito".
--	--

Respuesta: Se confirma que la compañía no cuenta con software para este propósito.

Observación 4:

3.4.3. Servicios de seguridad administrada	Es posible informar el fabricante de los siguientes equipos de listado de aplicaciones administradas. Firewall Perimetral, Antivirus, PAM, Gestión de identidades, plataformas de firma
--	---

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 5:

3.4.3. Servicios de seguridad administrada	Se solicita amablemente a la entidad informar la cantidad de cambios que se reportan en las siguientes plataformas mensualmente, durante los últimos 6 meses. Firewall Perimetral FortiManager FortiAnalyzer FSSO FAC Antivirus PAM Gestión de Identidades Plataforma Office365 - Módulos Seguridad Plataformas de Firma Digital
--	--

Respuesta: Se aclara que el número de cambios a nivel de actualización y/o módulos varía según la plataforma, para todas las plataformas se maneja aproximadamente 1 cambio cada 6 meses, a nivel operativo los cambios de configuración se manejan por medio de requerimientos y mejoras en el servicio.

Observación 6:

3.4.3. Servicios de seguridad administrada	El listado de aplicaciones administradas menciona a Plataforma Office365 - Módulos Seguridad. Es posible informar cuáles módulos en específico hace referencia.
--	---

Respuesta: Se confirma que los roles asignados son para el módulo de seguridad y cumplimiento de Microsoft (Administrador de cumplimiento, Administrador de seguridad, Operador de seguridad, Administrador de autenticación, Administrador de Azure Information Protection, Administrador de datos de cumplimiento y Aprobador del acceso a la Caja de seguridad del cliente).

Observación 7:

3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	El pliego menciona "Realizar un análisis del estado actual o GAP en relación con la ciberseguridad en la compañía, de este análisis identificar mejoras y pruebas a los controles que permitan definir reglas para detectar, reaccionar y contener ataques, las pruebas dependerán de los planes de acción y evidencias encontradas". Es posible informar si este GAP se puede orientar hacia la ISO27001.
--	--

Respuesta: Nos permitimos aclarar que este numeral es basado en el modelo de seguridad y privacidad (MSPI) del MINTIC el cual está apalancado en la ISO27001.

Observación 8:

3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	El pliego menciona: "Poseer conocimientos mínimos para realizar troubleshooting en la administración de plataformas de seguridad, como antivirus, firewall, redes, controladores de dominio, sistemas operativos, office365 y aplicaciones genéricas, para resolver incidentes y requerimientos de manera efectiva.". Se solicita amablemente a la entidad confirmar que tipo de aplicaciones genéricas hace referencia y cuáles sistemas operativos menciona.
--	--

Respuesta: Nos permitimos indicar que aplicaciones genéricas hacemos alusión a temas como wireshark, herramientas web como sandbox y/o aplicaciones como PESTudio entre otros que son plataformas que apoyan y permiten validar temas de seguridad, a nivel de Sistemas operativos Windows y Linux de forma básica.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 9:

3.4.4. SERVICIO DE SOC (Security Operation Center). Etapas de implementación:	Se solicita amablemente a la entidad considerar un período de implementación de 2 meses.
--	--

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 10:

3.4.4.1 Obligaciones Generales Soc	Las obligaciones generales menciona: El servicio debe contar con laboratorios de malware o sandbox con el fin de identificar posibles amenazas que pudieran impactar en la red de LA PREVISORA S.A. El posible mencionar mensualmente cuantas muestras o servicios de laboratorio de malware se envíen para revisión en los últimos 6 meses.
------------------------------------	--

Respuesta: Se confirma que promedio mensual de los últimos 6 meses es de 7 análisis de malware.

Observación 11:

3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	Dentro de las obligaciones mínimas del servicio se menciona: "Realizar análisis de software libre, implica la elaboración de un informe detallado que identifique los posibles riesgos y amenazas asociados con el uso de software sin licencia en los procesos internos de LA PREVISORA S.A. Este documento evaluará la idoneidad del software, aspectos de seguridad como malware, vulnerabilidades potenciales, listas negras, IoTs, entre otros, y sus posibles implicaciones. Estos informes serán proporcionados bajo demanda, según las necesidades de LA PREVISORA S.A.". Es posible informar si para este análisis de software se cuenta con un software por parte de la entidad, de lo contrario favor informar para cuantos activos se requiere.
--	---

Respuesta: Se confirma que la compañía no cuenta con software para este propósito, el análisis promedio de estos informes es de 2 análisis de software libre por mes.

Observación 12:

3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	Dentro de las obligaciones mínimas del servicio se menciona: "Realizar análisis de software libre, implica la elaboración de un informe detallado que identifique los posibles riesgos y amenazas asociados con el uso de software sin licencia en los procesos internos de LA PREVISORA S.A. Este documento evaluará la idoneidad del software, aspectos de seguridad como malware, vulnerabilidades potenciales, listas negras, IoTs, entre otros, y sus posibles implicaciones. Es posible informar si la entidad cuenta con una herramienta para evaluación de vulnerabilidades de sus activos, de no ser así, favor informar para cuantos activos se debe cotizar.
--	---

Respuesta: Se confirma que la entidad si cuenta con herramientas de vulnerabilidades para los activos, pero se aclara que el análisis al que se hace referencia este ítem es totalmente aparte y es sobre software libre.

Observación 13:

3.4.5. ENTREGABLES	El pliego menciona: " Implementar el plan de acción estratégico acordado con los supervisores del contrato para fortalecer la postura de ciberseguridad y proteger de manera efectiva los activos tecnológicos y datos sensibles para las vigencias 2025 a 2027. Es posible informar el alcance para este plan de acción estratégico.
--------------------	---

Respuesta: En la actualidad el alcance pertenece a vigencias futuras, por lo tanto, se desconoce que pueden identificar los entes de control internos y externos.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 7557
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 14:

3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO	Solicitamos amablemente a la entidad considerar la posibilidad de reducir el tiempo de experiencia requerido para los perfiles de Gerente de Servicio(3 años de exp), Arquitecto de Seguridad (3 años) y Ciberseguridad. Contamos con profesionales con una experiencia significativa que pueden contribuir de manera efectiva al servicio y de esta forma llevar a cabo estos procesos
----------------------------------	---

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 15:

3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO	Solicitamos a la entidad permitir presentarse con certificaciones de productos o plataformas de ciberseguridad objeto del presente contrato para los perfiles de Lider de operación de servicio, Ingenieros de seguridad y ciberseguridad, Lider SOC nivel 2, ya que este tipo de certificaciones garantizan la prestación de un servicio de calidad en las plataformas gestionadas.
----------------------------------	--

Respuesta: Se aclara que para los perfiles solicitados se confirma que las certificaciones solicitadas deben ser correspondientes a temas de seguridad, de igual forma se modifica y aclara información en Adenda N°3

Observación 16:

3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO	Para el perfil gerente de servicio se solicita "Contar con las siguientes certificaciones: 1. PMP 2. ITIL Foundations V4 o SCRUM vigente. Solicitamos a la entidad considerar la aceptación de certificaciones SCRUM o PMP, ya que estas están directamente relacionadas con la gestión de proyectos y metodologías ágiles. La certificación ITILv4 no es equiparable a SCRUM en este contexto.
----------------------------------	--

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

17. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR INDRA

Observación 1:

PAGINA 110	EL PROVEEDOR se obliga a responder por todos los daños y perjuicios que por acción, retardo, omisión, culpa o negligencia suya, de sus empleados, sus asesores o subcontratistas, ocasione a LA PREVISORA S.A en el desarrollo y ejecución del presente contrato, incluidas las que se relacionan en la propuesta presentada.	Respetuosamente se solicita establecer un límite de responsabilidad para las partes, de modo que solo se responda por daños directos comprobados, excepto si existe dolo por parte del contratista.
------------	---	---

Respuesta: La minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores; cualquier tipo de modificación, será concertada con el proveedor seleccionado. Las modificaciones para realizar con el proveedor seleccionado serán sobre aquello que no contraría, la naturaleza del proceso, el régimen jurídico de LA PREVISORA S.A., el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones, sin embargo, de acuerdo con el numeral 1.10 del Manual de Contratación el cual establece "1.10. CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD Por regla general, en los contratos que LA PREVISORA celebre con sus proveedores no se podrá limitar la responsabilidad del proveedor respecto al cumplimiento del contrato." Por lo tanto, no se aceptan limitaciones a la responsabilidad.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 2:

PAGINA 100	Los impuestos y retenciones que surjan del presente contrato, corren por cuenta de EL PROVEEDOR, para cuyos efectos LA PREVISORA S.A. hará las retenciones del caso y cumplirá las obligaciones fiscales que ordene la Ley.	Respetuosamente se solicita reestructurar la cláusula mencionada para que se establezca que cada parte será responsable de los impuestos que la ley le asigne, en lugar de que todos los gravámenes recaigan únicamente sobre el proveedor.
------------	---	---

Respuesta: La minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores; cualquier tipo de modificación, será concertada con el proveedor seleccionado. Las modificaciones para realizar con el proveedor seleccionado serán sobre aquello que no contraría, la naturaleza del proceso, el régimen jurídico de LA PREVISORA S.A., el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones.

Observación 3:

PAGINA 101	El presente contrato podrá terminarse en cualquier momento por mutuo acuerdo entre LAS PARTES, mediante documento escrito suscrito por estas. También podrá darse por terminado y de manera anticipada por LA PREVISORA S.A., sin previo requerimiento ni resarcimiento de perjuicio alguno, mediante comunicación escrita enviada a EL PROVEEDOR con una antelación no inferior a treinta (30) días a la fecha estimada para su terminación	Respetuosamente se solicita que la facultad de dar por terminado el contrato anticipadamente con un preaviso de 30 días, actualmente otorgada a la Previsora, se extienda también al contratista. Es decir, que se trate de una cláusula bilateral que permita a ambas partes dar por terminado el contrato en los mismos términos.
------------	--	---

Respuesta: La minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores; cualquier tipo de modificación, será concertada con el proveedor seleccionado. Las modificaciones para realizar con el proveedor seleccionado serán sobre aquello que no contraría, la naturaleza del proceso, el régimen jurídico de LA PREVISORA S.A., el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones.

Observación 4:

PAGINA 102	La ejecución del contrato se podrá suspender de común acuerdo entre las partes, por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hechos irresistibles de terceros; o unilateralmente por LA PREVISORA S.A., en los casos que se considere necesarios	Respetuosamente solicitamos que se reestructure dicha cláusula, considerando que el contrato solo debería suspenderse por mutuo acuerdo entre las partes o en casos de fuerza mayor o caso fortuito.
------------	---	--

Respuesta: La minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores; cualquier tipo de modificación, será concertada con el proveedor seleccionado. Las modificaciones para realizar con el proveedor seleccionado serán sobre aquello que no contraría, la naturaleza del proceso, el régimen jurídico de LA PREVISORA S.A., el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones.

Observación 5:

1. Cumplimiento: Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al tiempo de su ejecución y cuatro (4) meses más. 2. Calidad del servicio: Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al tiempo de su ejecución y cuatro (4) meses más. 3. Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales: Por una cuantía equivalente al cinco (5%) del valor total del contrato y debe extenderse por el término de vigencia del contrato y tres (3) años más.	Respetuosamente se solicita reconsiderar los porcentajes establecidos. Como opción, se proponen los siguientes: Para el cumplimiento, se sugiere un porcentaje del 10% del valor total. Para la calidad del servicio, se sugiere un porcentaje del 10% del valor total.
---	--

Respuesta: LA PREVISORA S.A es una sociedad anónima de economía mixta, del orden nacional, sometida al régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, se rige bajo los parámetros establecidos en su manual de contratación, donde se indica en su numeral 5.2.2 "GARANTIAS" los

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

parámetros de los porcentajes mínimos de las garantías que deban otorgarse por el proponente o proveedor, así las cosas, el manual de contratación establece de manera clara el porcentaje mínimo establecido para cada amparo de la siguiente manera:

GARANTÍA	PORCENTAJE MÍNIMO	PORCENTAJE MÁXIMO	DURACIÓN
Cumplimiento	20%	30%	Duración del Contrato y cuatro (4) meses más
Calidad del servicio	20%	50%	Vigencia del Contrato y cuatro (4) meses más

Observación 6:

PAGINA 104	EL PROVEEDOR se obliga a no divulgar información confidencial entendiéndose por ésta: cualquier información jurídica societaria, técnica, financiera, comercial, de salud, seguridad social, estrategias de mercadeo, y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros de LA PREVISORA S.A y/o relacionada con su estructura organizacional	Respetuosamente se solicita que dicha cláusula sea bilateral, dado que, en caso de que el contratista comparta información confidencial con el cliente, este último también debe tener el mismo cuidado y responsabilidad en su manejo.
------------	--	---

Respuesta: La minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores; cualquier tipo de modificación, será concertada con el proveedor seleccionado. Las modificaciones para realizar con el proveedor seleccionado serán sobre aquello que no contraría, la naturaleza del proceso, el régimen jurídico de LA PREVISORA S.A., el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones.

Observación 7:

PAGINA 108	En caso de incumplimiento total o parcial por parte de EL PROVEEDOR, de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, EL PROVEEDOR pagará a LA PREVISORA S.A, a título de Cláusula Penal, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor estimado del contrato y sus adicionales, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause, si los hubiere, razón por la cual, LA PREVISORA S.A se reserva el derecho a reclamar el pago de los perjuicios y la reparación integral del daño causado en lo que exceda del valor de la Cláusula Penal.	Respetuosamente solicitamos que se reestructure dicha cláusula, ya que consideramos que la cláusula penal debe activarse únicamente en caso de incumplimiento grave o incumplimiento total de las obligaciones. Por lo tanto, solicitamos que esto quede claramente reflejado en el contrato. Subsidiariamente, solicitamos que se reduzca el porcentaje al 10% del valor total del contrato, considerando la naturaleza de los servicios, las pólizas requeridas y el equilibrio económico del mismo.
------------	--	--

Respuesta: La minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores; cualquier tipo de modificación, será concertada con el proveedor seleccionado. Las modificaciones para realizar con el proveedor seleccionado serán sobre aquello que no contraría, la naturaleza del proceso, el régimen jurídico de LA PREVISORA S.A., el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 7557
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 8:

PAGINA 109	EL PROVEEDOR con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del presente contrato, mantendrá indemne a LA PREVISORA S.A de cualquier daño o reclamación proveniente de terceros, que tengan como causa las actuaciones de EL PROVEEDOR.	Respetuosamente solicitamos que se reestructure dicha cláusula, ya que consideramos que la responsabilidad debe limitarse exclusivamente a los daños directos probados, y no a daños indirectos o lucro cesante, salvo en casos de dolo por parte del contratista.
------------	---	--

Respuesta: La minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores; cualquier tipo de modificación, será concertada con el proveedor seleccionado. Las modificaciones para realizar con el proveedor seleccionado serán sobre aquello que no contraría, la naturaleza del proceso, el régimen jurídico de LA PREVISORA S.A., el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones, sin embargo, de acuerdo con el numeral 1.10 del Manual de Contratación el cual establece “1.10. CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD Por regla general, en los contratos que LA PREVISORA celebre con sus proveedores no se podrá limitar la responsabilidad del proveedor respecto al cumplimiento del contrato.” Por lo tanto, no se aceptan limitaciones a la responsabilidad.

Observación 9:

PAGINA 102	EL PROVEEDOR Ninguna de LAS PARTES podrán ceder el presente contrato, ni subcontratar su ejecución, en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de la otra parte pudiendo ésta reservarse las razones que tenga para negar la autorización de la cesión o subcontratos	De manera respetuosa, se solicita conocer cuáles serían los motivos o razones que justificarían la reserva de la autorización para la cesión o subcontratación.
------------	---	---

Respuesta: Se aclara que la minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores; cualquier tipo de modificación u/o aclaración será concertada con el proveedor seleccionado.

Observación 10:

PAGINA 15	El plazo incluye una etapa de TRANSICION la cual será de hasta un (1) mes, la cual consistirá en todos los procesos de empalme e implementación de las soluciones, las mismas se describen en el numeral 3.4.4 SERVICIO DE SOC (Security Operation Center), La etapa de OPERACIÓN será por treinta y seis (36) meses contados a partir de la entrega del acta de implementación y empalme de los servicios.	¿Qué ocurre si la etapa de transición excede el plazo de un mes? En caso de que los procesos de empalme e implementación se prolonguen más allá del tiempo estipulado, ¿de qué manera impactaría esto el inicio de la etapa de operación
-----------	---	--

Respuesta: Se confirma que la etapa de transición no puede superar el mes estipulado por contrato, se debe garantizar la operación del servicio desde el 1 de marzo del 2025. Es de aclarar que se tendrá etapa de afinamiento para los temas puntuales de la operación y análisis de reglas.

Observación 11:

PAGINA 55	Una vez aprobados los perfiles por parte de los supervisores del contrato, no se podrán realizar movimientos y/o cambios sin previo aviso por parte del representante del OFERENTE a LA PREVISORA S.A. o a través de quien ejerza la supervisión y el control de ejecución del contrato, quien en todo caso se reservará el derecho de aceptar o no ese cambio.	¿Qué criterios específicos usará LA PREVISORA S.A. para aprobar o rechazar cambios en el equipo de trabajo, y cuál sería el procedimiento en caso de que rechace una solicitud?
-----------	---	---

Respuesta: Se confirma que los cambios de personal asociados al rol podrán ser modificados (5 días hábiles) por una persona con igual o superior perfil, esto deberá demostrarse en la documentación entregada, en caso de rechazo de una solicitud el oferente deberá garantizar el personal temporal mientras se confirma un nuevo recurso. En caso contrario podría conllevar afectaciones en ANS.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 12:

PÁGINA 56	En consideración de la evolución del contrato, respecto al volumen de las actividades del contrato definidas por LA PREVISORA S.A., se podrá de manera concertada con EL OFERENTE seleccionado incrementar la cantidad de personal dedicado a la operación, sin que esto signifique costos adicionales para LA PREVISORA S.A.	Para poder hacer una estimación más precisa de los costos de personal de la oferta que redunde en una oferta de valor más eficiente para La Previsora, proponemos establecer unos toques al incremento de personal de manera que el oferente tenga un horizonte claro sobre los costos de personal en que incurrirá.
-----------	---	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 13:

PÁGINA 48	Certificación que lo acredite como miembro activo de FIRST (acrónimo en inglés de Foro de Equipos de Seguridad y Respuesta ante Incidentes)	Solicitamos confirmar que una sociedad subordinada puede acreditar la certificación FIRST de su sociedad controlante, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 260 del Código de Comercio y en la página 47 del documento de condiciones definitivas.
-----------	---	--

Respuesta: En caso de que EL OFERENTE sea una sociedad subordinada o controlada, deberá tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 260 del Código de Comercio, así: Una sociedad será subordinada o controlada cuando su poder de decisión se encuentre sometido a la voluntad de otra u otras que serán su matriz o controlante, bien sea directamente, caso en el cual aquellas se denominarán filial o con el concurso o por intermedio de las subordinadas de la matriz, en cuyo caso se llamará subsidiaria”, así las cosas, la filial o subsidiaria podrá invocar la subordinación, por ejemplo, en el caso que nos ocupa, acreditar experiencia relacionada con el objeto del presente proceso de selección, a través de su empresa matriz.

De acuerdo con lo anterior la casa matriz deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Aportar junto con la oferta un poder con amplias facultades suscrito por el representante legal de la casa matriz donde autorice expresamente a la filial o subordinada a presentar los requisitos habilitantes del pliego de condiciones de la casa matriz que requiera EL OFERENTE, y la autorización para presentar la oferta y suscribir todo acto o contrato con ocasión al presente proceso de selección, asumiendo expresamente la responsabilidad solidaria con EL OFERENTE derivada de la presentación de su oferta.
- El poder de que trata el numeral anterior deberá venir en original debidamente suscrito y apostillado o legalizado, según corresponda.
- Para que la invocación de subordinación sea válida, además de lo anterior, EL OFERENTE deberá demostrar que la casa matriz, cuenta con una participación accionaria en la filial o subordinada igual o superior al cincuenta por ciento (50%), de conformidad con el artículo 27 de la ley 222 de 1995, y normas concordantes.

Teniendo en cuenta lo anterior, el oferente podrá entregar la certificación como sociedad subordinada, de igual forma se precisa y aclara información en Adenda N°3.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 14:

PÁGINA 88	Sera acreedor del puntaje EL OFERENTE que tenga en su nómina por lo menos un mínimo del diez por ciento (10%) de sus trabajadores en las condiciones de discapacidad enunciadas en la ley 361 de 1997, debidamente certificadas por la dirección territorial de trabajo de la respectiva zona y contratados por lo menos con anterioridad de un año; igualmente deberán mantenerse por un lapso igual a la contratación.	Compartimos la iniciativa de La Previsora de implementar acciones afirmativas a favor de las personas con discapacidad en sus procesos de contratación. Nuestra sugerencia para este proceso es implementar los criterios de asignación de puntaje que han sido establecidos en el artículo 2.2.1.2.4.2.6. "Puntaje adicional para proponentes con trabajadores con discapacidad" del Decreto 1082 de 2015, modificado por el Decreto 392 de 2018, el cual establece una regulación bastante completa sobre la asignación de puntaje adicional, con una tabla de asignación de puntaje de manera proporcional al número de empleados de los proponentes que acrediten la vinculación de trabajadores con discapacidad en su planta de personal.
-----------	--	---

Respuesta: Se mantiene lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 15:

PÁGINA 88	Sera acreedor del puntaje EL OFERENTE que tenga en su nómina por lo menos un mínimo del diez por ciento (10%) de sus trabajadores en las condiciones de discapacidad enunciadas en la ley 361 de 1997, debidamente certificadas por la dirección territorial de trabajo de la respectiva zona y contratados por lo menos con anterioridad de un año; igualmente deberán mantenerse por un lapso igual a la contratación.	Les informamos que el porcentaje de 10% establecido en el numeral "1.5. Trabajadores en condición de discapacidad: 10 puntos" es igual al porcentaje de 10% requerido en caso de desempate en el numeral "30. Criterios de desempate". Nuestra sugerencia es establecer como factor de calificación la tabla establecida en el artículo 2.2.1.2.4.2.6. "Puntaje adicional para proponentes con trabajadores con discapacidad" del Decreto 1082 de 2015, modificado por el Decreto 392 de 2018, y mantener el porcentaje de 10% como criterio de desempate, teniendo en cuenta que es el criterio empleado por la mayoría de entidades del gobierno nacional, incluyendo algunas entidades con régimen privado de contratación que lo han acogido voluntariamente.
-----------	--	---

Respuesta: Se mantiene lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 16:

PÁGINA 110	EL PROVEEDOR se obliga a responder por todos los daños y perjuicios que por acción, retardo, omisión, culpa o negligencia suya, de sus empleados, sus asesores o subcontratistas, ocasione a LA PREVISORA S.A en el desarrollo y ejecución del presente contrato, incluidas las que se relacionan en la propuesta presentada.	Proponemos que ninguna de las partes sea responsable por daños indirectos ni consecuenciales, lucro cesante ni daños especiales.
------------	---	--

Respuesta: La minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores; cualquier tipo de modificación, será concertada con el proveedor seleccionado. Las modificaciones para realizar con el proveedor seleccionado serán sobre aquello que no contraría, la naturaleza del proceso, el régimen jurídico de LA PREVISORA S.A., el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones.

Observación 17:

PÁGINA 12	9. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas precontractuales, contractuales y post contractuales, evitando dilaciones.	Solicitamos explicarnos el significado de obrar con lealtad en el contexto de este contrato.
-----------	--	--

Respuesta: Se aclara que para los términos del proceso de invitación abierta se entiende por obrar con lealtad el cumplimiento de los principios de transparencia, responsabilidad, y selección objetiva que se encuentran establecidos en el Manual de Contratación de La Compañía.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 18:

PÁGINA 12	13. Asegurar a LA PREVISORA S.A. que el objeto contratado se cumplirá con la mejor calidad y dentro de los plazos establecidos.	Dado que este contrato corresponde a la prestación de servicios, solicitamos a La Previsora indicarnos el estándar de cuidado que deberá seguir el contratista en la ejecución de los servicios.
-----------	---	--

Respuesta: No es clara la observación, la misma no será atendida.

Observación 19:

PÁGINA 12	12. Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa con que se cuenta para el cumplimiento del objeto contractual, desarrollar todas las obligaciones que sean necesarias e inherentes para su cabal ejecución	De acuerdo con el Código Civil son inherentes a un contrato aquellas obligaciones que son esenciales o de su naturaleza.
-----------	---	--

Respuesta: No es clara la observación, la misma no será atendida.

Observación 20:

N/A	Cambios en la normativa que modifique o imponga nuevas obligaciones a desarrollar por parte del proveedor en el contrato de auditoría de cuentas.	Los riesgos regulatorios son imprevisibles y no pueden ser previstos eficientemente por las partes al momento de la presentación de la oferta. Además, la transferencia de estos riesgos está limitada por normas de orden público, como el principio de rebus sic stantibus establecido en el artículo 868 del Código de Comercio. En ese sentido y para evitar posibles diferencias o conflictos entre las partes en caso de materialización de este riesgo, sugerimos que se establezca un tope para este riesgo en proporción al valor del contrato, o que se asigne respecto de modificaciones del marco jurídico que no tengan un impacto financiero en el contrato.
-----	---	--

Respuesta: No es clara la observación, la misma no hace parte del documento de condiciones publicado.

Observación 21:

N/A	Cambios en la normativa que modifique o imponga nuevas obligaciones a desarrollar por parte del proveedor en el contrato de auditoría de cuentas.	Proponemos que la aplicación de modificaciones en las leyes, reglamentaciones u otras normas jurídicas con impacto en la ejecución del objeto a contratar sea de mutuo acuerdo y que las partes definan bajo los principios de buena fe y equidad contractual las condiciones a las que haya lugar.
-----	---	---

Respuesta: No es clara la observación, la misma no hace parte del documento de condiciones publicado.

Observación 22:

PÁGINA 109	PARÁGRAFO: PROCEDIMIENTO DIALOGO DIRECTO: Una vez surja la controversia o divergencia, LAS PARTES en la etapa de dialogo directo deberán establecer un cronograma y señalar las etapas a desarrollar dentro del mismo; la etapa de dialogo directo no podrá superar los 20 días hábiles. De cada etapa o reunión establecida LAS PARTES deberán levantar un acta que debe incluir los aspectos de mayor relevancia y sus respectivas conclusiones, de igual manera, se debe proceder al finalizar el procedimiento de dialogo directo, y esta acta final deberá también señalar el mecanismo de solución de conflictos al cual acudirán LAS PARTES.	Proponemos pactar una cláusula compromisoria para que las eventuales controversias o diferencias entre las partes sean dirimidas por un tribunal de arbitraje ante el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, de manera que sean conocidas por árbitros expertos en contratos y obligaciones de esta naturaleza.
------------	---	---

Respuesta: La minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores; cualquier tipo de modificación, será concertada con el proveedor seleccionado. Las modificaciones para realizar con el proveedor seleccionado serán sobre aquello que no contraría, la naturaleza del proceso, el régimen jurídico de LA PREVISORA S.A., el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 23:

PÁGINA 109	PARÁGRAFO: PROCEDIMIENTO DIALOGO DIRECTO: Una vez surja la controversia o divergencia, LAS PARTES en la etapa de dialogo directo deberán establecer un cronograma y señalar las etapas a desarrollar dentro del mismo; la etapa de dialogo directo no podrá superar los 20 días hábiles. De cada etapa o reunión establecida LAS PARTES deberán levantar un acta que debe incluir los aspectos de mayor relevancia y sus respectivas conclusiones, de igual manera, se debe proceder al finalizar el procedimiento de dialogo directo, y esta acta final deberá también señalar el mecanismo de solución de conflictos al cuál acudirán LAS PARTES.	Proponemos pactar un amigable componedor en caso de controversias técnicas integrado por profesionales con conocimiento técnico específico en las materias objeto del contrato, como ciberseguridad, SOC, desarrollo de software de manera que los inconvenientes y cuellos de botella sea resueltos de manera fluida y no se interrumpa o afecte negativamente la ejecución del contrato.
------------	---	---

Respuesta: La minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores; cualquier tipo de modificación, será concertada con el proveedor seleccionado. Las modificaciones para realizar con el proveedor seleccionado serán sobre aquello que no contraría, la naturaleza del proceso, el régimen jurídico de LA PREVISORA S.A., el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones.

Observación 24:

PÁGINA 52	ADMINISTRADORES DE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD Contar con las siguientes certificaciones: - ITIL Foundations V4 - Certificación vigente expedida por el fabricante de las soluciones ofertadas en la solución SOC/NOC para la protección de infraestructura híbrida de seguridad. - Certificación y/o curso CompTIA Security y/o Ec-Council y/o SANS y/o GIAC vigente.	Agradecemos a la Previsora considerar como opcionales las certificaciones de seguridad ECCOUNCIL, SANS etc o como mínimo cumplimiento 1 de las indicadas
-----------	--	---

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 25:

PÁGINA 52	Solicitamos a la entidad aclarar si el servicio se prestará 100% en remoto tanto para la seguridad administrada como para el servicio SOC (Monitoreo y gestión de incidentes de seguridad)
-----------	---

Respuesta: Confirmamos que todas las personas del equipo manejarán horarios y turnos conforme con lo acordado entre las partes y mínimo dos veces a la semana de manera presencial o según necesidad de La Previsora.

Observación 26:

PÁGINA 56	El OFERENTE debe garantizar alta disponibilidad de todas las herramientas y plataformas necesarias para el monitoreo, gestión y análisis de los servicios durante toda la vigencia del contrato. Además, en su propuesta deberá incluir todos los elementos requeridos para la prestación adecuada del servicio, como: la infraestructura, interconexión para los casos en los que aplique y el licenciamiento respectivo.	Agradecemos a Previsora confirmar que debe proveerse también los canales wan y/o internet para interconexión de los componentes de las soluciones. De igual manera indicar si es posible utilizar los canales de la Previsora para el transito de los datos de las soluciones y o servicios a proveer.
-----------	---	---

Respuesta: Nos permitimos indicar que el proveedor deberá contemplar todos los elementos para la prestación del servicio (incluido canales o temas de interconexión). Adicionalmente, se confirma que los canales actuales son únicamente para envío de logs, siempre y cuando este tráfico no afecte la operación normal del servicio, por lo que para este tema podría utilizarse.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 7575
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 27:

PÁGINA 56	En caso de que EL OFERENTE considere que para su funcionamiento deba realizar algún aprovisionamiento en el Datacenter (principal o alterno) contratado por LA PREVISORA, EL OFERENTE deberá asumir los costos asociados, no obstante, es pertinente indicar que el contrato de infraestructura de Datacenter se encuentra vigente hasta octubre 2026, y si	Agradecemos a Previsora considerar el suministro de recursos de computo en modalidad VM dentro de su infraestructura para el despliegue de algunos componentes de las soluciones de ciberseguridad
-----------	---	--

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 28:

PÁGINA 56	En caso de que EL OFERENTE considere que para su funcionamiento deba realizar algún aprovisionamiento en el Datacenter (principal o alterno) contratado por LA PREVISORA, EL OFERENTE deberá asumir los costos asociados, no obstante, es pertinente indicar que el contrato de infraestructura de Datacenter se encuentra vigente hasta octubre 2026, y si	Solicitamos a la entidad aclarar si cuenta con capacidades de virtualización en caso de ser requeridas para la implementación de las herramientas. Lo anterior con el objetivo de optimizar costos en la propuesta final.
-----------	---	---

Respuesta: Nos permitimos indicar que el proveedor deberá contemplar todos los elementos para la prestación del servicio.

Observación 29:

PÁGINA 58	SIEM Y SOAR CON MÓDULO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA DETECCIÓN AVANZADA Y RESPUESTA AUTOMATIZADA DE PROCESOS Se confirma adicionalmente, que el uso promedio por mes de EPS es de 891.634.491 registros	Agradecemos a Previsora verificar la cifra de EPS y/o confirmar si es la cantidad de eventos almacenados por el SIEM/SOAR por día, semana o mes
-----------	---	---

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 30:

PÁGINA 58	Se debe garantizar la disponibilidad de la aplicación en un 99.95% en razón a la modalidad de nube y la misma debe contemplar almacenamiento de logs por un mínimo 12 meses por temas de auditoría sobre el servicio.	Agradecemos a Previsora indicar si la retención de 12 meses debe ser de datos buscables o se debe manejar niveles de retención como por ejemplo 3 meses buscables en línea y 9 meses archivados.
-----------	---	--

Respuesta: El tiempo de almacenamiento y retención de logs debe ser de 12 meses de manera online.

Observación 31:

PÁGINA 58	De otra parte, se requiere que la plataforma cuente con el módulo de Análisis De Comportamiento De Usuarios (UBA) integrado con Machine Learning para mejorar y garantizar datos más detallados para todos os usuarios de LA PREVISORA S.A. (1000 usuarios aproximadamente), esta debe estar soportada y gestionada por el equipo de SOC y se deben crear los casos de uso y comportamiento para el adecuado servicio de este, cualquier anomalía deberá ser soportada y escalada según directrices aplicadas.	Agradecemos a la Previsora confirmar si es posible la creación de una cuenta de servicio en el directorio activo para la contextualización de los usuarios a incluir en UBA
-----------	--	---

Respuesta: Se confirma que la creación de la cuenta si es posible.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 7557
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 32:

PÁGINA 58	De otra parte, se requiere que la plataforma cuente con el módulo de Análisis De Comportamiento De Usuarios (UBA) integrado con Machine Learning para mejorar y garantizar datos más detallados para todos os usuarios de LA PREVISORA S.A. (1000 usuarios aproximadamente), esta debe estar soportada y gestionada por el equipo de SOC y se deben crear los casos de uso y comportamiento para el adecuado servicio de este, cualquier anomalía deberá ser soportada y escalada según directrices aplicadas.	Solicitamos a la entidad aclarar la siguiente información: - Cuantos requerimientos de nuevas configuraciones de seguridad han sido registrados en los últimos 6 meses para las plataformas de seguridad administrada objeto del alcance. - Cuantos requerimientos de soporte de seguridad han sido registrados en los últimos 6 meses para las plataformas de seguridad administrada objeto del alcance.. - Cuantos incidentes de seguridad han sido registrados en los últimos 6 meses para las plataformas de seguridad administrada objeto del alcance.
-----------	--	--

Respuesta: Se confirma la siguiente información de manera mensual, aclarando que estos temas varían acorde a los comportamientos del servicio:

- Requerimientos nuevos: Promedio 15
- Requerimientos de soporte: Promedio 50
- Incidentes de seguridad nivel bajo: Promedio 50

Observación 33:

PÁGINA 58	LA PREVISORA S.A. busca un servicio de monitoreo de marca continuo con takedowns ilimitados, orientado a detectar posibles ataques o exposiciones de información que pueda representar una amenaza para la organización. Este servicio tiene como objetivo mitigar actividades maliciosas o fraudulentas relacionadas con el dominio previsor.gov.co, abarcando información en redes sociales, contenido en la web (incluyendo Dark y Deep Web), correos electrónicos, aplicaciones móviles, entre otros. En caso de identificar alguna	Agradecemos a Previsora indicar si actualmente cuentan con un servicio de monitoreo de marca y de ser afirmativo cuantos takedown en el año se han realizado
-----------	---	--

Respuesta: Se confirma que la entidad cuenta con el servicio de monitoreo de marca y el número promedio de takedowns del último año es de 96

Observación 34:

PÁGINA 59	La configuración del servicio, incluyendo las marcas y palabras clave relevantes, será responsabilidad del OFERENTE comprometerse a cumplir con los objetivos establecidos en el contrato. Debe asumir un compromiso activo en la configuración, operación y gestión del servicio de monitoreo continuo de marca. Estos aspectos se revisarán junto con LA PREVISORA S.A. y validados mensualmente mediante los informes entregados. Asimismo, se establecerá una matriz de escalado para informar internamente sobre estos temas y garantizar una respuesta eficaz	Agradecemos a Previsora confirmar lo siguiente: Dominio principal: previsor.gov.co. Algún otro dominio a monitorear? Dominios de correo electrónico Palabras clave Cantidad total de usuarios de la organización Tiendas de aplicaciones móviles donde se ofrezca la app de la Previsora
-----------	---	---

Respuesta: Se confirma que la información de dominio es únicamente la descrita en el pliego de condiciones, las palabras claves deberán ser configuradas acorde a la entrega de los servicios y esta información será entregada al oferente adjudicado, el número de usuarios de la organización varía entre 1100 y 1200 actualmente, a la fecha aún no se cuenta con una app móvil (pendiente paso a producción) por lo que se describen las plataformas en las que la entidad tiene presencia.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 7557
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsor.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 35:

PÁGINA 59	El propósito de evaluar la reputación en línea y auditar el comportamiento esencialmente busca analizar aspectos como la privacidad, la seguridad, las tendencias del mercado y la identificación y prevención de posibles amenazas en el ámbito de la ciberseguridad. Este enfoque cumple con los requisitos establecidos en la Circular 007 de la Superintendencia Financiera, así como con cualquier normativa vigente que sea aplicable durante la ejecución del contrato.	Agradecemos a la Previsora confirmar si se requiere el monitoreo de publicaciones, comentarios, repost, etiquetas, grupos en las redes sociales y demás interacciones en las redes sociales especificadas en el documento otorgando una clasificación de acuerdo a la intención que pueda impactar la reputación
-----------	--	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 36:

PÁGINA 60	LISTADO DE APLICACIONES ADMINSTRADAS PAM	Agradecemos a Previsora confirmar que el fabricante de la solución PAM es Cyberark
-----------	---	--

Respuesta: Confirmamos que esa es la aplicación actual.

Observación 37:

PÁGINA 61	Realizar análisis de software libre, implica la elaboración de un informe detallado que identifique los posibles riesgos y amenazas asociados con el uso de software sin licencia en los procesos internos de LA PREVISORA S.A. Este documento evaluará la idoneidad del software, aspectos de seguridad como malware, vulnerabilidades potenciales, listas negras, IoCs, entre otros, y sus posibles implicaciones. Estos informes serán proporcionados bajo demanda, según las necesidades de LA PREVISORA S.A.	Agradecemos a la Previsora indicar la herramienta o herramientas a administrar
-----------	---	--

Respuesta: Actualmente la compañía no cuenta con software para este propósito.

Observación 38:

PÁGINA 61	Realizar análisis de software libre, implica la elaboración de un informe detallado que identifique los posibles riesgos y amenazas asociados con el uso de software sin licencia en los procesos internos de LA PREVISORA S.A. Este documento evaluará la idoneidad del software, aspectos de seguridad como malware, vulnerabilidades potenciales, listas negras, IoCs, entre otros, y sus posibles implicaciones. Estos informes serán proporcionados bajo demanda, según las necesidades de LA PREVISORA S.A.	Agradecemos a la Previsora indicar la cantidad de estas solicitudes realizadas durante el último año
-----------	---	--

Respuesta: Se confirma que el análisis promedio de estos informes es de 2 análisis de software libre por mes.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 39:

PÁGINA 61	El personal asignado al servicio debe tener conocimiento o dominio de herramientas de monitoreo de uso general tales como Nessus, Acutenix, burp suite, entre otras relacionadas con servicios de seguridad informática, con el fin de que puedan apoyar a procesos internos de la entidad si así es requerido. Estas aplicaciones hacen parte de los insumos entregados por EL OFERENTE.	Agradecemos a Previsora confirmar que las aplicaciones mencionadas deben ser provistas por el oferente
-----------	---	--

Respuesta: Nos permitimos indicar que su entendimiento es correcto.

Observación 40:

PÁGINA 62	Así mismo, se deberá garantizar y asegurar todas las líneas base en todos los activos de LA PREVISORA, este aseguramiento se debe realizar de manera anual conforme a cronograma acordado entre las partes, su revisión es apoyada con cada uno de los administradores de los sistemas y se efectúa de manera manual para cada uno de los servicios.	Agradecemos a la Previsora indicar la cantidad total de activos de información
-----------	--	--

Respuesta: Se confirma que se aplica hardening de líneas base a un promedio de 1400 dispositivos (incluido PC's), se aclara que estos dispositivos de en su mayoría cuentan con consolas de administración y/o GPO que replican sus configuraciones.

Observación 41:

PÁGINA 64	LA PREVISORA S.A. cuenta con un SOC tercerizado que monitorea, analiza los eventos de toda la infraestructura tecnológica y se busca continuar fortaleciendo estos procesos para asegurar la capacidad de enfrentar nuevos desafíos a nivel de ciberseguridad. Por lo tanto, el SOC debe operar como nivel 2, ofreciendo un análisis exhaustivo, respuesta y contención mejorados. Esto se logrará mediante el uso de herramientas avanzadas de SIEM y SOAR, que optimizan significativamente los servicios del personal especializado.	Agradecemos a la Previsora confirmar si el soc del oferente actuará como un servicio más especializado de monitoreo. Adicionalmente confirmar si el soc actual tiene desplegado un siem que pueda ser tomado como fuente de reenvío de logs para el soc del oferente
-----------	---	--

Respuesta: Se aclara que el oferente adjudicado deberá implementar SIEM/SOAR y todas las aplicaciones necesarias para la presentación del servicio. El oferente saliente desmontará todos los servicios con los que cuenta actualmente la compañía, adicionalmente el envío de log deberá ser re apuntado al nuevo servicio.

Observación 42:

PÁGINA 64	LA PREVISORA S.A. cuenta con un SOC tercerizado que monitorea, analiza los eventos de toda la infraestructura tecnológica y se busca continuar fortaleciendo estos procesos para asegurar la capacidad de enfrentar nuevos desafíos a nivel de ciberseguridad. Por lo tanto, el SOC debe operar como nivel 2, ofreciendo un análisis exhaustivo, respuesta y contención mejorados. Esto se logrará mediante el uso de herramientas avanzadas de SIEM y SOAR, que optimizan significativamente los servicios del personal especializado.	Solicitamos a la entidad aclarar si el proveedor debe incluir en la propuesta un servicio SOC y este debe integrarse con el SOC que actualmente tiene la entidad para fortalecer las capacidades de monitoreo y gestión de incidentes de seguridad actuales.
-----------	---	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 43:

PÁGINA 66	Suministrar información acerca de advertencias, anuncios, boletines y documentación sobre las mejores prácticas actuales, listas de verificación, ataques de día cero, Información de desarrollo y distribución de parches, con el fin de generar boletines internos teniendo en cuenta los formatos institucionales de LA PREVISORA S.A., estos deberán ser compartidos a los supervisores y los mismos serán redistribuidos por medio de las comunicaciones en caso de que así se requiera.	Agradecemos a la Previsora indicar la periodicidad de estos boletines: diaria, semanal, quincenal, mensual
-----------	---	--

Respuesta: Se aclara que esta información debe ser de manera semanal o puntual en caso de ser temas de día cero.

Observación 44:

PÁGINA 67	El servicio debe contar con laboratorios de malware o sandbox con el fin de identificar posibles amenazas que pudieran impactar en la red de LA PREVISORA S.A., para la contención e investigación de archivos posiblemente contaminados, de tal forma que se pueda contar con un entorno controlado y seguro donde los archivos sospechosos puedan ser ejecutados y analizados de manera estática y dinámica sin riesgo alguno. Si el proveedor no cuenta con esta opción puntual, la compañía espera que se proporcione una alternativa que permita realizar esta función de manera segura y efectiva.	Agradecemos a la entidad indicar un estimado de análisis de malware realizados durante el último año
-----------	--	--

Respuesta: Se confirma que promedio mensual me los últimos 6 meses es de 7 análisis de malware.

Observación 45:

PÁGINA 68	19. Garantizar que el personal que opera el SOC cuente con certificación en el uso de la solución SIEM propuesta	Agradecemos a la Previsora confirmar que las personas certificadas sean mínimo 2 correspondiente a los administradores de seguridad y ciberseguridad
-----------	--	--

Respuesta: No es clara la observación, puesto que hacen referencia a los administradores de seguridad, y el documento de condiciones definitivas hace referencia al personal del SOC.

Observación 46:

PÁGINA 66	3.4.4.1 Obligaciones Generales Soc	Solicitamos a la entidad aclarar: - Cuantos incidentes de seguridad han sido registrados por la operación SOC en los últimos 6 meses - Cuantos casos de uso se tienen implementados actualmente - Cuantos casos de uso se han creado en los últimos 6 meses
-----------	------------------------------------	--

Respuesta: Se confirma la siguiente información, aclarando que estos temas varían acorde a los comportamientos del servicio:

- Incidentes Seguridad generados por el SOC promedio mes es de 120
- Casos de uso implementados: 130
- Casos de uso Implementados últimos 6 meses: 20 aproximadamente

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 47:

PÁGINA 71	2.3. Informe de monitoreo de marca. Presentar un informe de los servicios de monitoreo de la marca PREVISORA para los servicios de la Web, redes sociales, aplicaciones móviles y demás aplicaciones en los que se pueda revisar y conocer el estado de reputación, fraudes así como los riesgos que generan los terceros a la organización y demás información sensible online de LA PREVISORA S.A., con el fin de evaluar el nivel de privacidad y seguridad, evaluar tendencias de mercados e identificación y prevención de posibles amenazas en el ámbito de la ciberseguridad, cumpliendo con las exigencias de la Circular 007 de la Superintendencia Financiera y de aquellas normas que en el desarrollo del contrato entren en vigencia y le sean aplicables.	Agradecemos a la Previsora confirmar cual es el alcance del informe de los riesgos de terceros
-----------	--	--

Respuesta: Se confirma que el alcance del informe es generalizado hacia La Previsora, que, si se identifica dentro del monitoreo de marca, riesgos que algún tercero pueda presentar ya sea por alguna palabra clave, código o validación con respecto a la compañía, los mismos deberán estar inmersos en dicho informe.

Observación 48:

PÁGINA 61	2. Realizar análisis de software libre, implica la elaboración de un informe detallado que identifique los posibles riesgos y amenazas asociados con el uso de software sin licencia en los procesos internos de LA PREVISORA S.A. Este documento evaluará la idoneidad del software, aspectos de seguridad como malware, vulnerabilidades potenciales, listas negras, IoCs, entre otros, y sus posibles implicaciones. Estos informes serán proporcionados bajo demanda, según las necesidades de LA PREVISORA S.A.	Por favor aclarar la expectativa de análisis de IoC.
-----------	--	--

Respuesta: Se confirma que los IoCs son un parámetro para tener en cuenta para la elaboración del informe solicitado.

Observación 49:

PÁGINA 73	3.14. Incluir una prueba de ingeniería social de manera anual, cuyo alcance y tipo de prueba será acordada con los supervisores de la Compañía, para una población orientada a 200 usuarios, este debe entregar informe con los resultados de la ejecución y la respectiva socialización al personal requerido de la Compañía	Se le solicita a la entidad informar la periodicidad de las pruebas por año, de igual manera definir el tipo de prueba caja blanca o gris
-----------	---	---

Respuesta: Se confirma que la periodicidad es anual y el alcance será acordado entre las partes en el momento de la ejecución.

Observación 50:

PÁGINA 64	24. Gestión y seguimiento a la Matriz de vulnerabilidades, hallazgos y auditorías de LA PREVISORA S.A.	Se le solicita a la entidad la periodicidad de los escaneos, así mismo la cantidad de activos, el tipo de activo, escaneo autenticados o no, o solo se entregaran al contratista un reporte para realizar gestión y seguimiento de acuerdo al resultado (reporte)
-----------	--	---

Respuesta: Se confirma que para este punto solo se efectuará gestión y seguimiento al documento, el análisis y escaneos no hace parte de esta invitación.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 7557
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 51:

PÁGINA 64	24. Gestión y seguimiento a la Matriz de vulnerabilidades, hallazgos y auditorías de LA PREVISORA S.A.	Se le solicita a la entidad indicar si los escaneos serán internos o externos
-----------	--	---

Respuesta: Se confirma que para este punto solo se efectuará gestión y seguimiento al documento, el análisis y escaneos no hace parte de esta invitación.

Observación 52:

PÁGINA 64	24. Gestión y seguimiento a la Matriz de vulnerabilidades, hallazgos y auditorías de LA PREVISORA S.A.	Solicitamos a la entidad aclarar si nuestro entendimiento es correcto al indicar que el proveedor debe realizar escaneo de vulnerabilidades
-----------	--	---

Respuesta: Confirmamos que su entendimiento no es correcto. Para este punto solo se efectuará gestión y seguimiento al documento, el análisis y escaneos no hace parte de esta invitación.

Observación 53:

PÁGINA 64	24. Gestión y seguimiento a la Matriz de vulnerabilidades, hallazgos y auditorías de LA PREVISORA S.A.	Solicitamos a la entidad aclarar a cuantos y a cuales activos se debe realizar el escaneo de vulnerabilidades y si este escaneo se realizará con una herramienta de la entidad. Por favor indicar que herramienta tiene la entidad para esta tarea
-----------	--	--

Respuesta: Se confirma que para este punto solo se efectuará gestión y seguimiento al documento, el análisis y escaneos no hace parte de esta invitación.

Observación 54:

PÁGINA 64	24. Gestión y seguimiento a la Matriz de vulnerabilidades, hallazgos y auditorías de LA PREVISORA S.A.	Solicitamos a la entidad aclarar cual es el alcance requerido que debe tener el proveedor en la Gestión y seguimiento a la Matriz de vulnerabilidades, hallazgos y auditorías.
-----------	--	--

Respuesta: Se confirma que para este punto solo se efectuará gestión (escalamientos) y seguimiento (revisiones, actualizaciones, organización) al documento mas no en la ejecución de este.

Observación 55:

PÁGINA 64	24. Gestión y seguimiento a la Matriz de vulnerabilidades, hallazgos y auditorías de LA PREVISORA S.A.	Qué alcance específico tiene la matriz de vulnerabilidades en cuanto a áreas y activos dentro del cliente
-----------	--	---

Respuesta: La matriz comprende todos los hallazgos, vulnerabilidades y Oportunidades de mejora que pertenecen al área de TI para su remediación.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 56:

PÁGINA 84	FACTOR TÉCNICO: Máximo 230 Puntos.	En relación a: "Certificación que acredite al OFERENTE sobre el producto ofertado en la solución SIEM/SOAR con el nivel más alto de membresía (partner), expedida por el fabricante de la solución o quien haga veces" Solicitamos a la entidad evaluar el ítem para que el puntaje también sea considerado a cualquier nivel de membresía.
-----------	------------------------------------	---

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 57:

PÁGINA 84	FACTOR TÉCNICO: Máximo 230 Puntos.	En relación al ítem: "Se asignará dos (2) puntos por cada una de las siguientes certificaciones activas y vigentes, para el perfil solicitado en el recurso humano de arquitecto de seguridad y ciberseguridad. 1. Certification TOGAF 9 Certified 2. CDPSE Certified Data Privacy Solutions Engineer 3. ECIH EC-Council Certified Incident Handler 4. Lead Incident Manager ISO 27035 5. Manager Cybersecurity ISO 27032" Solicitamos a la entidad evaluar este ítem para que los puntos otorgados en este ítem apliquen a las certificaciones tipo CISM o CISSP
-----------	------------------------------------	---

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3

Observación 58:

PÁGINA 84	FACTOR TÉCNICO: Máximo 230 Puntos.	En relación al ítem: "Se asignará dos (2) puntos por cada una de las siguientes certificaciones activas y vigentes, para el perfil solicitado en el recurso humano de arquitecto de seguridad y ciberseguridad. 1. Certification TOGAF 9 Certified 2. CDPSE Certified Data Privacy Solutions Engineer 3. ECIH EC-Council Certified Incident Handler 4. Lead Incident Manager ISO 27035 5. Manager Cybersecurity ISO 27032" Solicitamos a la entidad evaluar este ítem para que sean tenidas en cuenta otras certificaciones como ISO 27001, Associate chief information security Officer- EC-Council, CISM, CISSP
-----------	------------------------------------	---

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 59:

PÁGINA 84	FACTOR TÉCNICO: Máximo 230 Puntos.	En relación al ítem: "Se asignará dos (2) puntos por cada una de las siguientes certificaciones activas y vigentes, para el perfil solicitado en el recurso humano de arquitecto de seguridad y ciberseguridad. 1. Certification TOGAF 9 Certified 2. CDPSE Certified Data Privacy Solutions Engineer 3. ECIH EC-Council Certified Incident Handler 4. Lead Incident Manager ISO 27035 5. Manager Cybersecurity ISO 27032" Solicitamos a la entidad evaluar este ítem para que las certificaciones sean cubiertas entre los recursos mínimos requeridos y no por un solo recurso.
-----------	------------------------------------	---

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 60:

PÁGINA 84	FACTOR TÉCNICO: Máximo 230 Puntos.	En relación al ítem: "Se asignará dos (2) puntos por cada una de las siguientes certificaciones activas y vigentes, para el perfil solicitado en el recurso humano de arquitecto de seguridad y ciberseguridad. 1. Certification TOGAF 9 Certified Solicitamos a la entidad evaluar sustituir esta certificación por CISM y/o CISSP, las cuales están directamente relacionadas con los servicios de ciberseguridad que aportan en el objeto del contrato
-----------	------------------------------------	---

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3

Observación 61:

PÁGINA 59	A continuación, se definen los niveles manejados al interno de LA PREVISORA S.A. para la administración de las herramientas y plataformas con sus respectivos niveles: Consulta – Consultas y visualización de las plataformas, estas plataformas cuentan con soporte directo a la previsor para ejecución rápida de cualquier acción.	solicitamos a la entidad aclarar si nuestro entendimiento es correcto del alcance para las herramientas firewall perimetral es solo consulta? ¿quien realiza las acciones rápidas mencionadas?
-----------	--	---

Respuesta: Nos permitimos indicar que su entendimiento es correcto. El proveedor asignado para los temas de firewall es Claro, quien efectúa todas las modificaciones y es un recurso dedicado a La Previsora.

Observación 62:

PÁGINA 59	"A continuación, se definen los niveles manejados al interno de LA PREVISORA S.A. para la administración de las herramientas y plataformas con sus respectivos niveles: Consulta – Consultas y visualización de las plataformas, estas plataformas cuentan con soporte directo a la previsor para ejecución rápida de cualquier acción."	solicitamos a la entidad aclarar quien realiza el nivel 1 y nivel 2 de las plataformas Firewall perimetral, fortimanager y fortianalyzer
-----------	--	---

Respuesta: Se confirma que los niveles 1 y 2 los efectúa el proveedor de Firewall (Claro), quien es un recurso dedicado.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsor.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisor@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 63:

PÁGINA 59	Nivel 2 - Soporte Técnico Avanzado: tiene un mayor nivel de experiencia y capacitación técnica. Se encarga de resolver problemas más complejos que no pudieron ser resueltos en el nivel 1. Esto puede incluir la realización de análisis más detallados, la identificación de problemas subyacentes y la aplicación de soluciones más avanzadas.	Solicitamos a la entidad aclara quien realiza la los niveles de consulta y nivel uno sobre las plataformas: FSSO, FAC, ANTIVIRUS, PAM, GFESTION DE IDENTIDADES PLATADFORMAS OFFICE 365- MODULOS SEGURIDAD
-----------	---	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 64:

PÁGINA 59	Nivel 3 - Ingeniería de Seguridad: ingenieros de seguridad altamente especializados. Se encargan de resolver problemas técnicos complejos, realizar configuraciones avanzadas, investigar incidentes de seguridad graves y proporcionar recomendaciones para mejorar la postura de seguridad en general. Nivel 4 - Gestión y Dirección: líderes y gerentes responsables de supervisar la operación del servicio administrado de seguridad. Se encargan de tomar decisiones estratégicas, establecer políticas y procedimientos, asignar recursos y garantizar la alineación con los objetivos de seguridad de la organización.	solicitamos a la entidad aclarar si nuestro entendimiento es correcto el alcance del proveedor no incluye nivel 3 y 4 sobre las plataformas administradas?
-----------	--	--

Respuesta: Nos permitimos indicar que su entendimiento es correcto.

Observación 65:

PÁGINA 59	El servicio de seguridad administrada debe contar con personal altamente calificado y especializado en seguridad, para ofrecer apoyo activo y participación en los procesos internos de LA PREVISORA S.A., asegurando así un sólido componente de seguridad informática y ciberseguridad.	solicitamos a la entidad aclarar en detalle las herramientas de seguridad a administrar con su respectivo fabricante.
-----------	---	---

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 66:

PÁGINA 52	ARQUITECTO DE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD: Estudios de posgrado Seguridad Informática, Seguridad de la información, seguridad en TI y/o temas asociados a seguridad.	Solicitamos a la entidad considerar eliminar el requisito de posgrados para el cargo acá indicado, manteniendo los demás requisitos de experiencia y certificaciones.
-----------	---	---

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 67:

PÁGINA 56	En caso de que EL OFERENTE considere que para su funcionamiento deba realizar algún aprovisionamiento en el Datacenter (principal o alterno) contratado por LA PREVISORA, EL OFERENTE deberá asumir los costos asociados, no obstante, es pertinente indicar que el contrato de infraestructura de Datacenter se encuentra vigente hasta octubre 2026, y si surge un nuevo proveedor de Datacenter, se deberá realizar migración garantizando la continuidad del servicio.	Agradecemos a la entidad confirmar nuestro entendimiento en el sentido que la entidad proveerá el espacio en rack, condiciones de electricidad, conectividad y demás para instalar los equipos en el data center de ser necesario.
-----------	--	--

Respuesta: Nos permitimos aclarar que La Previsora no proveerá ningún tipo de infraestructura para el servicio, este deberá ser tenido en cuenta por el oferente dentro de su propuesta.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 68:

PÁGINA 58	Se confirma adicionalmente, que el uso promedio por mes de EPS es de 891.634.491 registros	Agradecemos a la entidad confirmar la cantidad de GB/día que consume la solución con la que cuenta actualmente, adicional, de ser posible, indicar el fabricante con el cual la maneja
-----------	--	--

Respuesta: Se precisa y aclara informacion en Adenda N°3

Observación 69:

Solicitamos a la entidad aclarar si el pago de la solución tecnológica - Herramienta SIEM/SOAR se realizará en un solo pago (totalizada), se sugiere a la entidad validar si se puede pago anualizado anticipado

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 70:

Solicitamos a la entidad aclarar si el servicio se pagará de forma mensualizada

Respuesta: Nos permitimos indicar que su entendimiento es correcto.

Observación 71:

PÁGINA 58	Se debe garantizar la disponibilidad de la aplicación en un 99.95% en razón a la modalidad de nube y la misma debe contemplar almacenamiento de logs por un mínimo 12 meses por temas de auditoría sobre el servicio.	Agradecemos a la entidad confirmar si los 12 meses deben ser buscables o se pueden manejar esquemas de almacenamiento de datos en caliente (buscable) y en frío (no buscables), de ser afirmativo, confirmar si pueden ser 3 busables + 9 no buscables.
-----------	---	---

Respuesta: El tiempo de almacenamiento y retención de logs debe ser de 12 meses de manera online.

Observación 72:

PÁGINA 69	Análisis Forense: Realizando análisis forenses detallados para investigar incidentes graves y comprender mejor las tácticas, técnicas y procedimientos de los atacantes.	Agradecemos a la entidad confirmar la cantidad de análisis forenses realizados en los últimos 12 meses.
-----------	--	---

Respuesta: Se confirma que el servicio de análisis forense hace parte de un análisis inicial a nivel técnico para la Previsora, el cual deberá entregarse en los primeros 90 días al inicio de la operación.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 73:

PÁGINA 74	INCIDENTES: Tiempo de Solución	Agradecemos a la entidad aclarar como se mide el tiempo de solución cuando esta no depende totalmente del oferente del servicio si no que por el contrario, se tiene la responsabilidad de otras áreas de tomar acciones.
-----------	--------------------------------	---

Respuesta: Se aclara que los ANS sólo aplica para la infraestructura de seguridad gestionada de forma directa por EL OFERENTE (hasta nivel 2).

Observación 74:

PÁGINA 79	Tiempo de Notificación	Agradecemos a la entidad confirmar que los tiempos de notificación para eventos de criticidad media y baja es negociable (media 60 minutos, baja 90 minutos), teniendo en cuenta los procesos de análisis previos que se deben realizar antes de la notificación al cliente.
-----------	------------------------	--

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 75:

PÁGINA 81 y 87	1. Factores de calificación 1.4. Emprendimiento y empresa de mujeres: 2.5 puntos	Solicitamos amablemente a la entidad confirmar el puntaje asignado para el factor de emprendimiento mujer, ya que existe una ambigüedad en el cuadro de factores de calificaciones donde indican que son 2 puntos, y en el numeral 1.4. Emprendimiento y empresa de mujeres, indican que son 2,5 puntos
----------------	---	---

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 76:

PÁGINA 81 y 87	1. Factores de calificación 1.5. Trabajadores en condición de discapacidad: 10 puntos	Teniendo en cuenta que en la tabla de factores de calificación no se relaciona el factor de trabajadores en condición de discapacidad, solicitamos amablemente nos confirmen si se incluirá en la asignación del puntaje.
----------------	--	---

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 77:

PÁGINA 84	b. Certificación que lo acredite como Computer security incident response teams- CSIRT	Solicitamos amablemente sea aceptado para este requerimiento acreditación CSIRT, CERT o First,
-----------	--	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 78:

PÁGINA 17	17. Cronograma del proceso	Solicitamos amablemente ampliar la fecha de presentación de ofertas para el día viernes 6 de diciembre de 2024
-----------	----------------------------	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°1.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 7577
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

18. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR CLARO

Observación 1:

Página: 48 3.2. CERTIFICACIONES DEL PROVEEDOR	Certificaciones	Se sugiere a la entidad respetuosamente que la acreditación como miembro del first tenga una madurez de mínimo 5 años, esto con el objetivo de garantizar un respaldo y una experiencia que asegure de manera idónea y eficiente la prestación de los servicios para una entidad de la categorización de LA PREVISORA
--	-----------------	---

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 2:

Página: 55 3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO	Equipo de Trabajo	Se solicita respetuosamente a la entidad permitir la entrega de las hojas de vida requeridas para el equipos de trabajo, una vez sea adjudicado el contrato entendiéndose que estas estarán sujetas a la evaluación de cumplimiento de acuerdo a los perfiles definidos por parte del supervisor del contrato.
--	-------------------	--

Respuesta: Se confirma que, dentro del documento de condiciones definitivas, el oferente seleccionado debe entregar la documentación de los perfiles requeridos, lo anterior descrito en el numeral 3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO.

Observación 3:

Página: 55 3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO	Equipo de Trabajo	Se solicita respetuosamente a la entidad que se permita, para el equipo de trabajo requerido como de mínimo cumplimiento, una figura de contratación directa o no directa toda vez que el oferente pueda garantizar como servicio, el cubrimiento y soporte esperado por parte de la entidad, junto con la flexibilidad y respuesta rápida en modificaciones dentro del equipos de trabajo demandas por parte de LA PREVISORA.
--	-------------------	--

Respuesta: Se mantiene lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 4:

Página: 83 Factores de calificación	Factores de calificación (Factor Técnico)	Solicitamos respetuosamente a la entidad considerar el cumplimiento de este requerimiento como opcional con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes
--	---	---

Respuesta: Se confirma que estos factores de calificación son opcionales.

Observación 5:

Página: 59 y 60 3.4.3. Servicios de seguridad administrada	Administración de dispositivos de seguridad	Se solicita amablemente a la entidad confirmar que el esquema de administración de lo referente a red administrada se ejecutará por parte del oferente únicamente en horario no hábil.
---	---	--

Respuesta: Nos permitimos indicar que los servicios de administración de las plataformas son en

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 7577
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

horario 5x8 (hábil), salvo para temas de incidentes altos que puedan afectar la operación, la misma deberá atenderse en horario no hábil.

Observación 6:

Página: 59 y 60 3.4.3. Servicios de seguridad administrada	Administración de dispositivos de seguridad	Se solicita amablemente a la entidad confirmar el cumplimiento de ANS para lo referente a la red de equipos de seguridad entendiendo que se solicita únicamente el servicio de administración y soporte en horario no hábil
---	---	---

Respuesta: Se aclara que los ANS sólo aplica para la infraestructura de seguridad gestionada de forma directa por el oferente seleccionado (hasta nivel 2).

Observación 7:

Página: 59 y 60 3.4.3. Servicios de seguridad administrada	Administración de dispositivos de seguridad	Se solicita amablemente a la entidad confirmar el modelo de administración de los equipos de seguridad entendiendo que estos ya se encuentran operativos actualmente
---	---	--

Respuesta: Se aclara que el modelo de operación es gestión administrada, teniendo en cuenta ciertos niveles de operación, descritos en la presente invitación.

Observación 8:

Página: 59 y 60 3.4.3. Servicios de seguridad administrada	Administración de dispositivos de seguridad	entendemos que las herramientas Nessus, Acutenix, burp suite, entre otras relacionadas con servicios de seguridad informática, ya están implementadas y operativas en responsabilidad de la entidad, ¿Es correcto nuestro entendimiento?
---	---	--

Respuesta: Aclaremos que La Previsora actualmente no cuenta con estas herramientas, estas son utilizadas normalmente por lo proveedores de seguridad.

Observación 9:

Página: 59 y 60 3.4.3. Servicios de seguridad administrada	Administración de dispositivos de seguridad	Se solicita amablemente a la entidad confirmar los fabricantes de los dispositivos de seguridad Antivirus, PAM, IAM
---	---	---

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 10:

Página: 17 17. Cronograma del proceso	Cronograma	Solicitamos amablemente considerar la ampliación de la fecha de entrega de ofertas hasta el 9 de diciembre de 2024
--	------------	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°1

Observación 11:

Página: 13 6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR 4. Garantizar el Recurso humano mínimo requerido para la prestación del servicio con los perfiles solicitados y el conocimiento general de las herramientas de seguridad informática de uso general tales como Nessus, Acutenix, burp suite, entre otras relacionadas con servicios de seguridad informática, con el fin de que puedan apoyar a procesos internos de la entidad si así es requerido. Estas aplicaciones hacen parte de los insumos entregados por EL OFERENTE.	Técnico	Solicitamos amablemente a la entidad confirmar el tipo y fabricante de las herramientas definidas como "entre otras", es importante conocer el detalle para validar la integración con la herramienta SIEM y SOAR
--	---------	---

Respuesta: Nos permitimos indicar que en otros podría aplicar temas de clearpass, switch y controladoras de AP de marca Aruba y HP.

Observación 12:

Página: 55 3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO Si se presenta un cambio, se deberá reemplazar por una persona con igual o superior perfil, para garantizar que cumpla con las actividades para las que se aceptó y suministrar la documentación respectiva en un periodo máximo de cinco días hábiles a LA PREVISORA S.A., para verificar el cumplimiento del perfil solicitado	Técnico	Se solicita amablemente a la entidad ampliar el periodo de cambio de personal por 15 días hábiles
--	---------	---

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 13:

Página: 55		
3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO En consideración de la evolución del contrato, respecto al volumen de las actividades del contrato definidas por LA PREVISORA S.A., se podrá de manera concertada con EL OFERENTE seleccionado incrementar la cantidad de personal dedicado a la operación, sin que esto signifique costos adicionales para LA PREVISORA S.A.	Técnico	En caso de incrementar la cantidad de personal dedicado a la operación, se solicita amablemente a la entidad conciderar que se debe validar entre las partes un incremento en el valor del servicio proporcional al aumento del equipo de trabajo

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 14:

Página: 55		
3.4.2. Servicios de monitoreo de marca	Técnico	Solicitamos a la entidad confirmar la cantidad de usuarios activos en el directorio activo. Confirmar la cantidad total de colaboradores.

Respuesta: El número de usuarios promedio de la organización es de 1200.

Observación 15:

Página: 57		
SIEM Y SOAR CON MÓDULO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA DETECCIÓN AVANZADA Y RESPUESTA AUTOMATIZADA DE PROCESOS TABLA: DISPOSITIVOS ACTUALES INTEGRADOS EN PLATAFORMA SIEM	Técnico	Solicitamos a la entidad confirmar el detalle de fabricante, versión y modelo de los activos listados en la tabla.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 16:

Página: 57		
SIEM Y SOAR CON MÓDULO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA DETECCIÓN AVANZADA Y RESPUESTA AUTOMATIZADA DE PROCESOS Se confirma adicionalmente, que el uso promedio por mes de EPS es de 891.634.491 registros	Técnico	Solicitamos a la entidad confirmar si el valor de 891.634.491 EPS es un valor mínimo que el oferente debe dimensionar como capacidad de procesamiento de la herramienta SIEM para prestar el servicio de SOC.

Respuesta: Nos permitimos indicar que su entendimiento es correcto. Se aclara información en Adenda N°3.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 17:

Página: 60		
3.4.3. Servicios de seguridad administrada	Técnico	Solicitamos a la entidad confirmar la cantidad de tickets o casos escalados cada mes relacionados con "consultas"

Respuesta: Se confirma que se tiene un promedio de 15 casos mes para temas de consulta.

Observación 18:

Página: 60		
3.4.3. Servicios de seguridad administrada	Técnico	Solicitamos a la entidad confirmar la cantidad de tickets o casos escalados cada mes relacionados con "Nivel 1"

Respuesta: Se confirma que se tiene un promedio de 95 casos mes para temas de Nivel 1.

Observación 19:

Página: 60		
3.4.3. Servicios de seguridad administrada	Técnico	Solicitamos a la entidad confirmar la cantidad de tickets o casos escalados cada mes relacionados con "Nivel 2"

Respuesta: Se confirma que se tiene un promedio de 20 casos mes para temas de Nivel 2.

Observación 20:

Página: 60		
3.4.3. Servicios de seguridad administrada	Técnico	Solicitamos a la entidad confirmar la cantidad de tickets o casos escalados cada mes relacionados con "Nivel 3"

Respuesta: Se aclara que estos casos no son atendidos por el personal relacionado en esta invitación.

Observación 21:

Página: 60		
3.4.3. Servicios de seguridad administrada	Técnico	Solicitamos a la entidad confirmar la cantidad de tickets o casos escalados cada mes relacionados con "Nivel 4"

Respuesta: Se aclara que estos casos no son atendidos por el personal relacionado en esta invitación.

Observación 22:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Página: 60 3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado Realizar análisis de software libre, implica la elaboración de un informe detallado que identifique los posibles riesgos y amenazas asociados con el uso de software sin licencia en los procesos internos de LA PREVISORA S.A. Este documento evaluará la idoneidad del software, aspectos de seguridad como malware, vulnerabilidades potenciales, listas negras, IoCs, entre otros, y sus posibles implicaciones. Estos informes serán proporcionados bajo demanda, según las necesidades de LA PREVISORA S.A.	Técnico	Solicitamos a la entidad confirmar o especificar el tipo de software libre o ejemplo del mismo, con el fin de entender el alcance de esta actividad.
--	---------	---

Respuesta: Se aclara que un ejemplo de software libre podría ser chatgpt, POSTman, GIT, entre otros.

Observación 23:

Página: 60 3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado El personal asignado al servicio debe tener conocimiento o dominio de herramientas de monitoreo de uso general tales como Nessus, Acutenix, burp suite, entre otras relacionadas con servicios de seguridad informática, con el fin de que puedan apoyar a procesos internos de la entidad si así es requerido. Estas aplicaciones hacen parte de los insumos entregados por EL OFERENTE	Técnico	Confirmar se los servicios administrados deben realizar la gestión de vulnerabilidades o este proceso será realizado por otro equipo diferente al requerido en este proceso RFP
---	---------	--

Respuesta: Se confirma que la gestión de Vulnerabilidades no hace parte de esta invitación.

Observación 24:

Página: 61 3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado El personal asignado al servicio debe tener conocimiento o dominio de herramientas de monitoreo de uso general tales como Nessus, Acutenix, burp suite, entre otras relacionadas con servicios de seguridad informática, con el fin de que puedan apoyar a procesos internos de la entidad si así es requerido. Estas aplicaciones hacen parte de los insumos entregados por EL OFERENTE	Técnico	Confirmar que tipo de procesos internos se deben apoyar
---	---------	--

Respuesta: Se confirma que procesos internos, pueden atribuirse a validar algún IoC, efectuar análisis de algún servicio puntual web, alguna posible amenaza, validaciones de CVE o confirmar parches para

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 7577
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

actualizar la infraestructura, entre otros que pudiera requerirse un conocimiento adicional para solventar dudas al interno de la compañía

Observación 25:

Página: 61		
3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado		
Identificar y evaluar el nivel de madurez en seguridad informática y de ciberseguridad en LA PREVISORA S.A. conforme a estándares como ISO 27001 y/o NIST 800-53 (GAP) a través del MSPI (Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información), con el propósito de determinar el grado de cumplimiento y proponer acciones correctivas para alcanzar un nivel óptimo de seguridad tecnológica	Técnico	Confirmar si la entidad cuenta con la certificación ISO27001, ya ha realizado evaluaciones de este tipo o en su defecto esta buscando la certificación

Respuesta: Se confirma que para este proceso el oferente debe contar con esta certificación.

Observación 26:

Página: 61		
3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado		
Identificar y evaluar el nivel de madurez en seguridad informática y de ciberseguridad en LA PREVISORA S.A. conforme a estándares como ISO 27001 y/o NIST 800-53 (GAP) a través del MSPI (Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información), con el propósito de determinar el grado de cumplimiento y proponer acciones correctivas para alcanzar un nivel óptimo de seguridad tecnológica	Técnico	Solicitamos amablemente a la entidad confirmar la cantidad de procesos y subprocesos requeridos en la evaluación de estándares ISO 27001 y NIST.

Respuesta: Nos permitimos aclarar que este numeral es basado en el modelo de seguridad y privacidad (MSPI) del MINTIC y los procesos son únicamente a nivel tecnológico

Observación 27:

Página: 62		
3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	Técnico	Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si cuentan con una herramienta que permita de manera automática analizar, mapear y consolidar el nivel de cumplimiento de todos los activos VS el estándar o norma a nivel de líneas base requerido por la entidad
Líneas base de seguridad:		

Respuesta: Se confirma que la compañía no cuenta con una herramienta para este propósito.

Observación 28:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Página: 62		
3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	Técnico	Referente al alcance del servicio de operación y administración. Por favor listar las plataformas que requieren este servicio.
Líneas base de seguridad:		

Respuesta: Las plataformas a las que se les efectuará el hardening corresponden a (PCs, sistemas operativos, equipos de seguridad como antivirus, firewall, impresoras, equipos de comunicación, AP y switches) en un promedio de 1400 dispositivos, se aclara que estos dispositivos en su mayoría cuentan con consolas de administración y/o GPO que replican sus configuraciones.

Observación 29:

Página: 62		
3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	Técnico	Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si las líneas base están alineadas a un estándar de industria diferentes a CIS. O Son líneas base personalizadas.
Líneas base de seguridad:		

Respuesta: Se confirma que las líneas base se alinean a estándares CIS y a recomendaciones de fábrica, de igual forma las mismas son totalmente personalizables a la compañía.

Observación 30:

Página: 62		
3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	Técnico	Si las líneas base son personalizadas solicitamos confirmar la cantidad de plantillas por cada dominio o agrupación de activos de la compañía como Networking, Bases de Datos, Servidores, PC, otros
Líneas base de seguridad:		

Respuesta: Se cuenta con 22 plantillas de línea base distribuidas así: Comunicaciones y Seguridad -7, Infraestructura - 8, Bases de Datos 5, Aplicaciones 2

Observación 31:

Página: 62		
3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	Técnico	Solicitamos amablemente a la entidad confirmar el tipo de reporte requerido para este servicio
Líneas base de seguridad:		

Respuesta: Para este servicio se requiere efectuar el hardening de los dispositivos.

Observación 32:

Página: 62		
3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	Técnico	Solicitamos amablemente a la entidad confirmar cantidad de vulnerabilidades clasificadas por críticas, altas, medias y bajas
Gestión y seguimiento a la Matriz de vulnerabilidades, hallazgos y auditorías de LA PREVISORA S.A.		

Respuesta: Se confirma que esta información será proporcionada al oferente seleccionado.

Observación 33:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Página: 62		
3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	Técnico	Solicitamos amablemente a la entidad confirmar la periodicidad de esaneos de vulnerabilidades
Gestión y seguimiento a la Matriz de vulnerabilidades, hallazgos y auditorías de LA PREVISORA S.A.		

Respuesta: Se confirma que la periodicidad actual de los escaneos es semestral, pero se aclara que la gestión de Vulnerabilidades no hace parte de esta invitación.

Observación 34:

Página: 62		
3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	Técnico	Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si se deben gestionar todas las vulnerabilidades o solo las críticas y altas
Gestión y seguimiento a la Matriz de vulnerabilidades, hallazgos y auditorías de LA PREVISORA S.A.		

Respuesta: Se confirma que para este punto solo se efectuará gestión (escalamientos) y seguimiento (revisiones, actualizaciones, organización) al documento más no en la ejecución de este.

Observación 35:

Página: 64		
3.4.4. SERVICIO DE SOC (Security Operation Center)	Técnico	Solicitamos a la entidad ampliar el tiempo de transición a 3 meses debido a la complejidad y cantidad de activos a migrar.
ETAPA DE TRANSICION		

Respuesta: Se mantiene lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 36:

Página: 64		
3.4.4. SERVICIO DE SOC (Security Operation Center)	Técnico	Solicitamos a la entidad considerar un tiempo adicional de transición para posibles desarrollos de conectores para su integración.
ETAPA DE TRANSICION		

Respuesta: Se mantiene lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 37:

Página: 66		
3.4.4.1 Obligaciones Generales Soc	Técnico	Solicitamos a la entidad aclarar la solicitud de "garantizar la rápida recuperación de los datos en caso de incidentes"
18. Establecer un plan de respaldo y recuperación de datos para garantizar la disponibilidad e integridad de la información crítica de LA PREVISORA S.A. Hacer copias periódicas de seguridad, verificar su integridad y disponibilidad y garantizar la rápida recuperación de los datos en caso de incidentes.		

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 7577
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 38:

Página: 69		
3.4.5. ENTREGABLES		
1.3.3.3. Análisis Forense: Realizando análisis forenses detallados para investigar incidentes graves y comprender mejor las tácticas, técnicas y procedimientos de los atacantes.	Técnico	Se solicita a la entidad permitir ofrecer el servicio de análisis forense por demanda de acuerdo con el volumen de data procesada

Respuesta: Se confirma que el servicio de análisis forense hace parte de un análisis inicial a nivel técnico para la Previsora, el cual deberá entregarse en los primeros 90 días al inicio de la operación.

Observación 39:

Página: 69		
3.4.5. ENTREGABLES		
2.1.16. Proporcionar un resumen de las actividades de capacitación y concientización en seguridad realizadas para el personal de LA PREVISORA S.A., destacando temas clave y métricas de participación.	Técnico	Se solicita a la entidad confirmar la cantidad de actividades al año requeridas y para cuantos usuarios.

Respuesta: Se confirma que este ítem hace alusión a las capacitaciones referenciadas en el numeral 3.15 y 3 16 de los entregables descritos en la presente invitación y sus adendas.

Observación 40:

Página: 69		
3.4.5. ENTREGABLES		
3.3. Crear y actualizar las planillas de línea base de seguridad para todos los elementos y activos principales de la Compañía (actualmente se cuentan con 20 plantillas), estas apoyadas por controles de buenas prácticas de seguridad a nivel de controles, tanto de entes como la CIS Control o directamente por los fabricantes	Técnico	Se solicita a la entidad confirmar la cantidad de nuevas plantillas al año

Respuesta: Se confirma que la cantidad varía según las nuevas actualizaciones de los servicios como sistemas operativos o versión puntual, se promedian 3 al año.

Observación 41:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

3.4.5. ENTREGABLES 3.5. Informe que evalúa las líneas base de seguridad implementadas sobre la plataforma tecnológica de LA PREVISORA S.A. Este análisis debe evidenciar la madurez alcanzada en comparación con el periodo anterior, y recomendar mejoras para fortalecer los sistemas de seguridad.	Técnico	Se solicita a la entidad confirmar si para esta evaluación se cuenta con el apoyo de una herramienta o el proceso es manual
--	---------	---

Respuesta: Se confirma que la compañía no cuenta con una herramienta para este propósito.

Observación 42:

Página: 69 3.4.5. ENTREGABLES 3.9. Informe del análisis de riesgos informáticos, y de ciberseguridad de los activos de información identificados, incluyendo medición de riesgo inherente, residual y mapas de calor de riesgo de seguridad informática y ciberseguridad con respecto a los activos de información manejados por la Gerencia de TI.	Técnico	Confirmar cantidad de activos relacionados en proceso de análisis de riesgos
---	---------	--

Respuesta: Se confirma que actualmente la cantidad de activos a validar desde TI es de 71, pero este valor puede variar.

Observación 43:

Página: 69 3.4.4.1 Obligaciones Generales Soc 6. Contar con un servicio de manejo de incidentes realizando los niveles de triage de los incidentes de seguridad, correlación de eventos, respuesta ante incidentes, amenazas y ataques contra la plataforma tecnológica y los sistemas de información de la organización.	Técnico	Por favor compartir la Guía de Respuesta a Incidentes de la entidad para poder validar los esfuerzos necesarios para cumplir con el requerimiento solicitado
---	---------	--

Respuesta: Se confirma que esta documentación será entregada al oferente seleccionado, el manejo de triage mencionado debe proporcionarlo ya que es el que maneja el servicio de SOC.

Observación 44:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Página: 48		
Calificación y/o certificación donde se confirme que la solución en las categorías de Security Information and Event Management y/o Security Orchestration, Automation and Response o del servicio que lo refiera se encuentra entre líder y/o challenger entre los cuadrantes de las principales empresas de investigación de tecnología como lo son Gartner y/o Forrester.	Técnico	Solicitamos a la entidad considerar cambiar este requerimiento como opcional con el fin de garantizar una mayor pluralidad de oferentes

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 45:

Página: 49		
3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO	Técnico	De acuerdo con el Numeral, las personas dedicadas se requieren en un horario 5x8, por ende el desborde fuera de dicho horario será a través del SOC del oferente, es correcta la apreciación?

Respuesta: Nos permitimos indicar que su entendimiento es correcto, salvo para temas de incidentes altos que puedan afectar la operación de La Previsora.

Observación 46:

Página: 57		
SIEM Y SOAR CON MÓDULO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA DETECCIÓN AVANZADA Y RESPUESTA AUTOMATIZADA DE PROCESOS	Técnico	cuál es la solución de SIEM que se tiene actualmente en la Previsora?, por favor indicar si se debe mantener o si se puede ofertar otra solución.

Respuesta: Se confirma que la solución actual es Qradar, se confirma que el oferente puede o no ofertar la misma herramienta.

Observación 47:

Página: 57		
SIEM Y SOAR CON MÓDULO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA DETECCIÓN AVANZADA Y RESPUESTA AUTOMATIZADA DE PROCESOS	Técnico	Por favor indicar la ubicación de las fuentes a correlacionar, esto con el fin de dimensionar los colectores y demás dispositivos a contemplar dentro de la solución

Respuesta: Se confirma que la principal ubicación de las fuentes a correlacionar se encuentra en el Datacenter de Triara del operador Claro, redes internas y también se tienen fuentes integradas a nivel de API (cloud).

Observación 48:

Página: 58	Servicios de monitoreo de marca	Entendemos que el monitoreo de marca solo se requiere para el dominio previsora.gov.co, ¿es correcta la apreciación?
------------	---------------------------------	--

Respuesta: Nos permitimos indicar que es correcta su apreciación.

Observación 49:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Página: 59	Técnico	Agradecemos confirmar si los servicios relacionados en la tabla de este numeral deben ser administrados por el oferente o que alcances se tendrán sobre los mismos
3.4.3. Servicios de seguridad administrada		

Respuesta: Se confirma que las aplicaciones relacionadas en la tabla según su nivel deben ser administradas por el oferente y el alcance está determinado en la descripción de cada uno de ellos.

Observación 50:

Página: 59	Técnico	Si se requiere algún tipo de intervención sobre los servicios listados por favor indicar para cada servicio, fabricante, modelo, número de usuarios, aplicaciones web a proteger, número de cuentas privilegiadas, entre otros
3.4.3. Servicios de seguridad administrada		

Respuesta: Se precisa información general sobre la tabla y el detalle puntual será entregado al oferente seleccionado. De igual forma se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 51:

Página: 59	Técnico	Agradecemos proporcionar mas información sobre la tabla de este numeral, en la cual se listan unos servicios y unos niveles "consulta, nivel 1 y nivel 2"
3.4.3. Servicios de seguridad administrada		

Respuesta: Se confirma que sobre el documento de invitación se detalla cada uno de los niveles descritos en la tabla.

Observación 52:

Página: 64	Técnico	De acuerdo con el texto relacionado, entendemos que el servicio de SOC lo prestara el nuevo oferente, y habra una etapa de transferencia entre el tercero actual y el nuevo oferente, ¿es correcta la apreciación?
3.4.4. SERVICIO DE SOC (Security Operation Center) LA PREVISORA S.A. cuenta con un SOC tercerizado que monitorea, analiza los eventos de toda la infraestructura tecnológica y se busca continuar fortaleciendo estos procesos para asegurar la capacidad de enfrentar nuevos desafíos a nivel de ciberseguridad.		

Respuesta: Nos permitimos indicar que su apreciación es correcta.

Observación 53:

Página: 64	Técnico	Agradecemos nos indiquen los casos de uso actuales y el crecimiento estimado, tanto para el SIEM como para el SOAR
3.4.4. SERVICIO DE SOC (Security Operation Center)		

Respuesta: Se confirma que actualmente se cuenta con 130 casos de uso configurados en la plataforma Qradar para el servicio de SIEM, se aclara que la solución de SOAR actualmente no se tiene implementada en la Compañía.

Observación 54:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Página: 69		
1.3.3.3. Análisis Forense: Realizando análisis forenses detallados para investigar incidentes graves y comprender mejor las tácticas, técnicas y procedimientos de los atacantes.	Técnico	Agradecemos a la entidad confirmar si se debe incluir dentro de la oferta un servicio específico de Análisis Forense.

Respuesta: Se confirma que el servicio de análisis forense hace parte de un análisis inicial a nivel técnico de la Previsora, el cual deberá entregarse en los primeros 90 días al inicio de la operación.

Observación 55:

Página: 69		
2.1. Informe de gestión del SOC	Técnico	Entendemos que las auditorías mencionadas, estarán a cargo de LA PREVISORA (Auditoría Interna) o una entidad diferente al oferente (Auditoría Externa), ¿es correcta la apreciación?

Respuesta: Nos permitimos indicar que su entendimiento es correcto.

Observación 56:

Página: 70		
2.1.16. Proporcionar un resumen de las actividades de capacitación y concientización en seguridad realizadas para el personal de LA PREVISORA S.A., destacando temas clave y métricas de participación	Técnico	Agradecemos a la entidad indicar si se debe contemplar Capacitaciones de concientización en Seguridad, si es así, por favor indicar número de capacitaciones y número de personas a las que se les realizara.

Respuesta: Se confirma que este ítem hace alusión a las capacitaciones referenciadas en el numeral 3.15 y 3.16 de los entregables descritos en la presente invitación y sus adendas.

Observación 57:

Página: 73		
3.15. Establecer capacitaciones virtuales al personal de LA PREVISORA S.A. (máximo 500 personas), estas serán coordinadas entre las partes, al menos una vez al año, donde se aborden temas relevantes de seguridad y mejores prácticas para la prevención de incidentes desde la perspectiva del usuario final.	Técnico	Entendemos que este punto hace parte de las capacitaciones mencionadas en el punto 2.1.16, ¿es correcto el entendimiento?

Respuesta: Nos permitimos indicar que su entendimiento es correcto.

Observación 58:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

INCIDENTES (7X24)					
Nivel de Criticidad	Descripción	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución	% Cumplimiento mensual (promedio TDA y TDS)	Entregable
Alto	Se afecta el servicio contratado de forma total, o se está afectando a la Organización por un evento de seguridad informática	25 minutos	Máximo de 4 horas después de haber realizado el registro del caso.	99,09%	Informe del evento mínimo con la siguiente información: causa, detección, análisis, solución.
		99,83%	98,36%		El informe deberá ser entregado a más tardar 1 día hábil después de la finalización del evento.

Observación 59:

Alto	Requiere adición, modificación y/o cambio de parámetros debido a que afecta a la Organización por una nueva funcionalidad y/o modificación interna.	30 minutos	Máximo de 8 horas después de haber realizado el registro del caso.	98,25%
	99,79%		96,71%	

Observación 60:

Respuesta: Se confirma que este es el número base que se debe mantener sobre el servicio, se aclara que este dato podría variar por lo cual se debe estimar un crecimiento aproximado del 10% anual.

19. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR MULTISOFT

Observación 1:

2. DE ORDEN FINANCIERO (CAPACIDAD FINANCIERA)

Para participar en el proceso de selección, el proponente deberá cumplir con los siguientes indicadores a 31 de diciembre de 2023. Adicionalmente, para entidades extranjeras se tendrá en cuenta la información disponible al último periodo de 2023, de acuerdo con los cortes de presentación de información del país de origen. Las entidades extranjeras que cuenten con la información actualizada al 2024 deberán presentar esta información.

1. **Capital de Trabajo (Activo corriente - Pasivo corriente):** Mayor o igual al 25% del presupuesto oficial de la contratación.
2. **Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total):** Menor o igual al 70%.
3. **Patrimonio Total:** Mayor o igual al 30% del presupuesto oficial de la contratación.
4. **Índice de liquidez (Activo corriente/Pasivo corriente):** Mayor o igual a 1.2.

Observación No. 1: Respetuosamente solicitamos a la entidad, modificar el siguiente indicador de la capacidad financiera, así:

Índice de liquidez: mayor o igual a 1,16

La anterior modificación, con el fin de garantizar los principios de selección objetiva, solidaridad y pluralidad de oferentes, asegurando mayor participación al presente proceso. Dicho lo anterior, la participación con un cumplimiento de indicador de liquidez de 1,03 no afecta por ningún motivo la ejecución del presente contrato, por lo que se garantiza la ejecución y cumplimiento del presente proceso.

Respuesta:

La Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago de este, 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. Dentro del estudio del sector realizado se tuvo en cuenta la información de estados financieros registrados en SuperSociedades donde se observa que existe pluralidad de oferentes que cumplen con los indicadores solicitados para el monto del contrato, adicionalmente se realizó la validación de procesos similares en el SECOP.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la forma de pago y plazo de ejecución del contrato en el documento de condiciones, ya que los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas durante la ejecución del contrato.

Considerando lo anterior, 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, patrimonio e índice de liquidez, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para 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.

Observación 2:

3.1. Experiencia Técnica Habilitante

Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, **EL OFERENTE** deberá adjuntar con su propuesta mínimo dos (2) y máximo cuatro (4) certificaciones de contratos suscritos con empresas públicas o privadas nacionales en las que se acredite mínimo tres (3) años de experiencia de la siguiente forma:

- a. El objeto y/o alcance sean iguales o similares al de la presente invitación. Entendiéndose igual o similar a la prestación de servicios administrados de seguridad informática y/o soporte de SOC.
- b. El valor de la sumatoria de las certificaciones deberá acreditar una cuantía igual o superior al 65% del valor del presupuesto destinado para este proceso.
- c. El plazo de ejecución de cada uno de los contratos certificados incluidas sus prórrogas deberá ser igual o superior a doce (12) meses. Para contratos que se encuentren en ejecución y pretendan ser certificados en este proceso, el OFERENTE podrá aportar certificación cuya ejecución real en tiempo del contrato no sea inferior a ocho (8) meses y su ejecución en presupuesto debe ser certificada conforme al tiempo ejecutado.

Observación No. 2: Respetuosamente solicitamos a la entidad aclarar el tiempo de experiencia y/o ejecución del contrato, e indicar a que hace referencia *“acreditar mínimo tres años de experiencia”* ya que también se menciona un plazo de ejecución de 12 meses por lo que no es claro el requerimiento.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 3:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación No. 3: Respetuosamente solicitamos a la entidad, indicar la fecha de inicio de ejecución del proyecto o contrato.

Respuesta: Se estima que el contrato inicie el 1 de febrero del año 2025.

Observación 4:

Observación No. 4: De acuerdo con las condiciones señaladas en el pliego para la acreditación de experiencia técnica habilitante, solicitamos respetuosamente a la entidad afirmar nuestro siguiente entendimiento:

En caso de participar en unión temporal o consorcio la experiencia podrá ser aportada por uno de los oferentes, es decir acreditar el 100% de la experiencia sin tener en cuenta el % de participación.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 5:

Observación No. 5: Respetuosamente solicitamos a la entidad, requerir para el numeral 3.1 Experiencia Técnica Habilitante literal b), que el valor de la sumatoria de las certificaciones se acredite con una cuantía igual o superior al 60% del valor del presupuesto destinado para este proceso.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 6:

3.2. CERTIFICACIONES DEL PROVEEDOR

- Calificación y/o certificación donde se confirme que la solución en las categorías de Security Information and Event Management y/o Security Orchestration, Automation and Response o del servicio que lo refiera se encuentra entre líder y/o challenger entre los cuadrantes de las principales empresas de investigación de tecnología como lo son Gartner y/o Forrester.

Observación No. 6: Se solicita amablemente a la entidad que certificaciones como Cybersecurity Incident Response Services de Forrester y/o certificación de Extended Detection and response platforms de Forrester, sean tomadas como referencia en el proceso y dadas las capacidades del servicio solicitado; en donde certificaciones como Extended Detection and response platforms (XDR) mezcla características de gestión y correlación de eventos (SIEM) y capacidades de automatización (SOAR), de igual forma certificaciones de Incident Response Services son dadas para el servicio.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 7:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Dando este ítem de la siguiente forma:

- “Calificación y/o certificación donde se confirme que la solución en las categorías de Security Information and Event Management y/o Security Orchestration, Automation and Response y/o Cybersecurity Incident Response Services y/o Extended Detection and response platforms o del servicio que lo refiera se encuentra entre líder y/o challenger o superior entre los cuadrantes de las principales empresas de investigación de tecnología como lo son Gartner y/o Forrester.”

Observación No. 7: Se solicita amablemente a la entidad aumentar la referencia no solo a Leaders/challengers, sino a **Contenders** dado que Challengers es el nivel más bajo en una referencia dada por empresas de investigación de tecnología como Gartner y/o forrester.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 8:

Observación No. 8: Se solicita amablemente a la entidad y con el fin de contar con pluralidad de oferentes, ampliar los niveles de referencia no solo a Gartner y/o Forrester, si no a otros como IDC, GigaOm, u otros.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 9:

- En caso de que **EL OFERENTE** considere que para su funcionamiento deba realizar algún aprovisionamiento en el Datacenter (principal o alternativo) contratado por **LA PREVISORA**, **EL OFERENTE** deberá asumir los costos asociados, no obstante, es pertinente indicar que el contrato de infraestructura de Datacenter se encuentra vigente hasta octubre 2026, y si surge un nuevo proveedor de Datacenter, se deberá realizar migración garantizando la continuidad del servicio.

Observación No. 9: Se solicita amablemente a la entidad confirmar el costo asociado (mensual o anual) a colocar un servidor en el datacenter (principal o alternativo), o si este servidor suministrado por el oferente no tendrá algún costo en colocarlo en el datacenter.

Respuesta: Nos permitimos indicar que la compañía requiere un servicio en modalidad SaaS, el oferente es libre de entregar el servicio de manera pública o privada, lo anterior teniendo en cuenta los ANS presentes en la invitación, toda la infraestructura (lógica y física) y costos que pudiera presentarse deberá estar contemplada en la propuesta como se describe en el numeral 3.4.1. Plataformas y Herramientas.

Observación 10:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

• **DISPOSITIVOS ACTUALES INTEGRADOS EN PLATAFORMA SIEM**

DISPOSITIVOS ACTUALES INTEGRADOS EN PLATAFORMA SIEM			
DISPOSITIVO	API	Syslog	Total general
Swiith HP		99	99
Access Point Aruba		70	70
Plataforma FAM		1	1
VMWare		3	3
Fortinet FortiGate Security Gateway (Firewall)		62	62
Fortinet (WAF,FAC,FAZ, otros)		12	12
Linux OS		20	20
Microsoft Office 365	1		1
Microsoft SQL Server		4	4
Microsoft Windows Security Event Log		126	126
Comunicaciones(NAC,Telefonia,otros)		5	5
Sybase ASE		2	2
Plataforma Antivirus	1		1
Plataforma DLP	1		1
Total general	3	404	407

Observación No. 10: Se solicita amablemente a la entidad confirmar las versiones y marcas de aplicaciones actuales. Ejemplo Modelo de firewall Fortinet , plataforma de antivirus, DLP , entre otros.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 11:

• **Servicios de Monitoreo de Marca**

LA PREVISORA S.A. busca un servicio de monitoreo de marca continuo con takedowns ilimitados, orientado a detectar posibles ataques o exposiciones de información que pueda representar una amenaza para la organización. Este servicio tiene como objetivo mitigar actividades maliciosas o fraudulentas relacionadas con el dominio previsor.gov.co, abarcando información en redes sociales, contenido en la web (incluyendo Dark y Deep Web), correos electrónicos, aplicaciones móviles, entre otros.

Observación No. 11: Se solicita a la previsor dar claridad a este ítem , dado que la solicitud de "takedowns ilimitados" es poco realista y potencialmente perjudicial. Ya que es necesario cuantificar los takedowns, ya que los costos asociados a cada takedown, y las políticas de las plataformas digitales hacen inviable esta petición. Un enfoque más estratégico y sostenible consiste en implementar un sistema de monitoreo proactivo, desarrollar una estrategia integral de protección de marca, y colaborar con proveedores de servicios especializados.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsor.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsor.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisor@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación 12:

Observación No. 12: Se solicita a la entidad confirmar la cantidad marcas, dominios, usuarios VIP , palabras claves y aplicaciones móviles que estarán asociadas al servicio de Monitoreo de Marca.

Respuesta: Se confirma que las marcas y palabras dependerán del dominio descrito en la presente invitación, así mismo las configuraciones y demás lineamientos deberán ser acordados entre las partes teniendo en cuenta el conocimiento del oferente.

Observación 13:

- Servicios de seguridad administrada

Observación No.13: Se solicita amablemente a la entidad confirmar si el Oferente prestara los servicios de administración de las siguientes plataforma en horario 7*24

LISTADO DE APLICACIONES ADMINSTRADAS			
DISPOSITIVO	ALCANCE		
	Consulta	Nivel 1	Nivel 2
Firewall Perimetral	X		
FortiManager	X		
FortiAnalyzer	X		
FSSO			X
FAC		X	
Antivirus			X
PAM			X
Gestión de Identidades			X
Plataforma Office365 - Módulos Seguridad			X

Respuesta: Nos permitimos indicar que los servicios de administración de las plataformas son en horario 5x8 (hábil), salvo para temas de incidentes altos que puedan afectar la operación la misma deberá atenderse en horario no hábil.

Observación 14:

Observación No. 14: Se solicita amablemente a la entidad confirmar la cantidad de incidentes y solicitudes, dadas por cada una de las plataformas, en un periodo mensual.

Respuesta: Se confirma la siguiente información de manera mensual, aclarando que estos temas varían acorde a los comportamientos del servicio y nuevas aplicaciones que pueden modificar o ajustar reglas:

- Requerimientos: Promedio 60
- Incidentes de seguridad: 100

Observación 15:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

- Detectar, recolectar, almacenar e informar a LA PREVISORA S.A. las evidencias de los eventos (incidencias maliciosas o falsos positivos), que ocurran sobre la implementación de acciones correctivas y/o soluciones alternativas para minimizar el impacto de los ataques dirigidos, estos pueden ser también a nivel de protocolos o simulacros sobre la infraestructura y dispositivos de red, que puedan poner en peligro la seguridad de LA PREVISORA S.A.

Observación No. 15: Se solicita amablemente a la entidad confirmar el tiempo de retención de logs (Meses, años), de igual forma confirmar la cantidad de ingesta de data por día y o en Mbs.

Respuesta: El tiempo de almacenamiento y retención de logs debe ser de 12 meses de manera online, y se confirma que la ingesta por día es de aproximadamente 20GB.

Observación 16:

- Revisar, generar, mantener y permitir la ejecución de pruebas de playbooks en la solución de SOAR con el fin de garantizar la respuesta y contención a incidentes, lo cual quedará integrado con las diferentes plataformas actuales de LA PREVISORA S.A, de tal manera que responda de forma automática y programada ante ataques.

Observación No. 16: Se solicita amablemente a la entidad confirmar la cantidad de playbooks que serán solicitados durante el proceso de onboarding o implementación.

Respuesta: Se confirma que la cantidad de playbooks inicial son los relacionados a la taxonomía única de la Superintendencia Financiera de Colombia, en caso de requerirse un playbook adicional el mismo deberá ser parte del servicio.

Observación 17:

Observación No. 17: Se solicita respetuosamente a la entidad, requerir para el perfil GERENTE DE SERVICIO contar con alguna de las certificaciones mencionadas en el pliego, es decir que las mismas sean de cumplimiento opcional, aportar 1 certificación. Adicional solicitamos a la entidad incluir la certificación Auditor ISO 27001.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas, adicionalmente, se aclara que la ISO se encuentra dentro de las certificaciones solicitadas.

Observación 18:

Observación No. 18: Se solicita respetuosamente a la entidad, eliminar o dejar como opcional que el recurso GERENTE DE SERVICIO deba tener vinculación laboral directa con EL PROVEEDOR.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 19:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación No. 19: Se solicita respetuosamente a la entidad requerir para todos los perfiles, contar con al menos 1 de las certificaciones mencionadas y/o similares, con el fin de facilitar el reemplazo de los perfiles en caso de realizar cambios en la ejecución del contrato.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

20. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR PWC

Observación 1:

1	Documento de condiciones definitivas INV 019-2024	6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR	2. Suministrar las herramientas como servicio (SaaS), para el monitoreo, análisis y gestión de los servicios con su respectivo licenciamiento, acorde a las solicitudes y la infraestructura de la compañía.	13	Solicitamos amablemente aclarar sobre este punto: Ya que indican en el documento que ya cuentan con un SOC y el interés está enfocado en ser SOC nivel 2, en ese orden de ideas, ¿el SIEM actual se reemplazaría?
---	---	--	--	----	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 2:

2	Documento de condiciones definitivas INV 019-2024	6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR	8. Efectuar y documentar pruebas de continuidad para verificar la efectividad de las operaciones en contingencia.	13	Solicitamos amablemente aclarar: ¿Estas pruebas de continuidad se realizarán sobre la solución que sea ofrecida, o sobre los procesos de la organización?
---	---	--	---	----	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 3:

3	Documento de condiciones definitivas INV 019-2024	3. DE ORDEN TÉCNICO (CAPACIDAD TÉCNICA)	3.2. CERTIFICACIONES DEL PROVEEDOR	48	Solicitamos que la Certificación que lo acredite como miembro activo de FIRST (acrónimo en inglés de Foro de Equipos de Seguridad y Respuesta ante incidentes), sea opcional ya que puntualmente el no contar con la certificación no impide la ejecución de los ejercicios y tampoco afecta el contar con la experiencia en trabajos asociados al objeto
---	---	---	------------------------------------	----	---

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 4:

4	Documento de condiciones definitivas INV 019-2024	3. DE ORDEN TÉCNICO (CAPACIDAD TÉCNICA)	3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO	49	Solicitamos que para el perfil de GERENTE DE SERVICIO se pueda contar con ITIL V3 también
---	---	---	----------------------------------	----	---

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 5:

5	Documento de condiciones definitivas INV 019-2024	3. DE ORDEN TÉCNICO (CAPACIDAD TÉCNICA)	3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO	52	Solicitamos que para el perfil de ADMINISTRADORES DE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD se pueda contar con ITIL V3 también o con Auditor líder ISO 27001:2022
---	---	---	----------------------------------	----	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 6:

6	Documento de condiciones definitivas INV 019-2024	3. DE ORDEN TÉCNICO (CAPACIDAD TÉCNICA)	3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO	52	Solicitamos que para el perfil de ADMINISTRADORES DE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD se pueda contar con certificaciones de seguridad similares a las relacionadas
---	---	---	----------------------------------	----	---

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 7:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

7	Documento de condiciones definitivas INV 019-2024	3. DE ORDEN TÉCNICO (CAPACIDAD TÉCNICA)	3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO	53	Solicitamos que para el perfil de LIDER SOC NIVEL II se pueda contar con ITIL V3 también.
---	---	---	----------------------------------	----	---

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 8:

8	Documento de condiciones definitivas INV 019-2024	3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	5. El personal asignado al servicio debe tener conocimiento o dominio de herramientas de monitoreo de uso general tales como Nessus, Acutenix, burp suite, entre otras relacionadas con servicios de seguridad informática, con el fin de que puedan apoyar a procesos internos de la entidad si así es requerido. Estas aplicaciones hacen parte de los insumos entregados por EL OFERENTE.	61	Solicitamos aclarar ¿si las herramientas deben ser licenciadas o se pueden gestionar como open source?
---	---	--	--	----	--

Respuesta: Se aclara que se aceptan ambas opciones, siempre y cuando las herramientas seleccionadas cumplan con los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en el Documento de Condiciones definitivas

Observación 9:

9	Documento de condiciones definitivas INV 019-2024	3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	c. Así mismo, se deberá garantizar y asegurar todas las líneas base en todos los activos de LA PREVISORA.	62	Solicitamos informar ¿cuántos activos harían parte de la aplicación de líneas base?
---	---	--	---	----	---

Respuesta: Las plataformas a las que se les efectuará el hardening corresponden a (PCs, sistemas operativos, equipos de seguridad como antivirus, firewall, impresoras, equipos de comunicación, AP y switches) en un promedio de 1400 dispositivos, se aclara que estos dispositivos en su mayoría cuentan con consolas de administración y/o GPO que replican sus configuraciones.

21. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR COMWARE

Observación 1:

Documento de referencia	Numeral	Página	Pregunta
Documento de condiciones definitiva	3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO GERENTE DE SERVICIO Profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones o carreras afines. Especialización y/o maestría en seguridad de la información y/o gerencia informática y/o gerencia de proyectos informáticos y/o telecomunicaciones.	49	Amablemente solicitamos a la entidad permitir la formación pueda ser acreditada de la siguiente manera: Especialización y/o maestría en seguridad de la información y/o gerencia informática y/o gerencia de proyectos informáticos y/o seguridad informática y/o telecomunicaciones y/o PMP.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 2:

Documento de referencia	Numeral	Página	Pregunta
Documento de condiciones definitiva	3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO GERENTE DE SERVICIO Contar con las siguientes certificaciones: 1. PMP 2. ITIL Foundations V4 o SCRUM vigente 3. Al menos dos (2) Certificaciones de seguridad con el ánimo de validar conocimiento en mejores prácticas y estándares del sector de la seguridad y ciber seguridad emitidas por entes como: Mile2, ISACA, CompTIA, Isc2, Ec-council, SANS, Certiprof, ISO o entes certificadores similares.	49	Respetuosamente solicitamos a la entidad se permita incluir las siguientes certificaciones técnicas ya que guardan relación con el objeto del servicio: 2. ITIL Foundations V4 o SCRUM vigente 3. Al menos dos (2) Certificaciones de seguridad con el ánimo de validar conocimiento en mejores prácticas y estándares del sector de la seguridad y ciber seguridad emitidas por entes como: Mile2, ISACA, CompTIA, Isc2, Ec-council, SANS, Certiprof, ISO o entes certificadores similares, ISO 27001:2022 Internal Auditor, ISO 27001: 2022 Fundamentals, Cyber Security Foundation Professional Certificate – CSFPS, Certified in Cybersecurity - CC

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 3:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Documento de condiciones definitiva	3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO GERENTE DE SERVICIO Contar con las siguientes certificaciones: 1. PMP 2. ITIL Foundations V4 o SCRUM vigente 3. Al menos dos (2) Certificaciones de seguridad con el ánimo de validar conocimiento en mejores prácticas y estándares del sector de la seguridad y ciber seguridad emitidas por entes como: Mile2, ISACA, CompTIA, ISC2, Ec-council, SANS, Certiprot, ISO o entes certificadores similares.	49	Solicitamos a la entidad permitir se pueda acreditar las certificaciones de la siguiente manera: Contar mínimo con tres de las siguientes certificaciones: 2. ITIL Foundations V4 o SCRUM vigente 3. Mile2, ISACA, CompTIA, ISC2, Ec-council, SANS, Certiprot, ISO o entes certificadores similares, ISO 27001:2022 Internal Auditor, ISO 27001: 2022 Fundamentals, Cyber Security Foundation Professional Certificate – CSFPS, Certified in Cybersecurity - CC
-------------------------------------	---	----	--

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 4:

Documento de condiciones definitiva	LIDER DE OPERACIÓN Y SERVICIO Contar con al menos dos (2) certificaciones de seguridad con el ánimo de validar conocimiento en mejores prácticas y estándares del sector de la seguridad y ciber seguridad emitidas por entes como: Mile2, ISACA, CompTIA, ISC2, Ec-council, SANS, Certiprot, ISO o entes certificadores similares.	50	Solicitamos a la entidad permitir se pueda acreditar las certificaciones de la siguiente manera: Contar con al menos una (1) certificaciones de seguridad con el ánimo de validar conocimiento en mejores prácticas y estándares del sector de la seguridad y ciber seguridad emitidas por entes como: Mile2, ISACA, CompTIA, ISC2, Ec-council, SANS, Certiprot, ISO o entes certificadores similares.
-------------------------------------	--	----	---

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 5:

Documento de condiciones definitiva	INGENIEROS DE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD Contar con las siguientes certificaciones: - ISO 27001:2013 o superior - Al menos dos (2) certificaciones de seguridad con el ánimo de validar conocimiento en mejores prácticas y estándares del sector de la seguridad y ciber seguridad emitidas por entes como: Mile2, ISACA, CompTIA, ISC2, Ec-council, SANS, Certiprot, o entes certificadores similares.	51	Solicitamos a la entidad permitir se pueda acreditar las certificaciones de la siguiente manera: Contar con al menos una (1) certificaciones: ISO 27001:2013 o superior - Mile2, ISACA, CompTIA, ISC2, Ec-council, SANS, Certiprot, o entes certificadores similares.
-------------------------------------	---	----	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 6:

Documento de condiciones definitiva	ADMINISTRADORES DE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD Contar con las siguientes certificaciones: - ITIL Foundations V4 - Certificación vigente expedida por el fabricante de las soluciones ofertadas en la solución SOC/NOC para la protección de infraestructura híbrida de seguridad. - Certificación y/o curso CompTIA Security y/o Ec-Council y/o SANS y/o GIAC vigente	52	Solicitamos a la entidad permitir se pueda acreditar las certificaciones de la siguiente manera: Contar con al menos una (1) certificaciones: ITIL Foundations V4 - Certificación vigente expedida por el fabricante de las soluciones ofertadas en la solución SOC/NOC para la protección de infraestructura híbrida de seguridad. y/o Certificación y/o curso CompTIA Security y/o Ec-Council y/o SANS y/o GIAC vigente
-------------------------------------	---	----	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 7:

Documento de referencia	Numeral	Página	Pregunta
Documento de condiciones definitiva	Contar con al menos tres (3) certificaciones de seguridad con el ánimo de validar conocimiento en mejores prácticas y estándares del sector de la seguridad y ciber seguridad emitidas por entes como: Mile2, ISACA, CompTIA, ISC2, Ec-council, SANS, Certiprot, ISO o entes certificadores similares.	52	Solicitamos a la entidad permitir se pueda acreditar las certificaciones de la siguiente manera: Contar con al menos una (1): Mile2 y/o ISACA y/o CompTIA y/o ISC2 y/o Ec-council y/o SANS y/o Certiprot y/o ISO o entes certificadores similares.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 8:

Documento de condiciones definitiva	LIDER SOC NIVEL II Contar con al menos dos (2) de las siguientes certificaciones: - ITIL Foundations V4 - Certificación vigente expedida por el fabricante de las soluciones ofertadas en la solución SOC/NOC para la protección de infraestructura híbrida de seguridad. - Certificación y/o curso CompTIA Security y/o Ec-Council y/o SANS y/o GIAC vigente. - ISO 27001:2013 vigente o superior	53	Solicitamos a la entidad permitir se pueda acreditar las certificaciones de la siguiente manera: Contar con al menos una (1): - ITIL Foundations V4 - Certificación vigente expedida por el fabricante de las soluciones ofertadas en la solución SOC/NOC para la protección de infraestructura híbrida de seguridad. y/o Certificación y/o curso CompTIA Security y/o Ec-Council y/o SANS y/o GIAC vigente. y/o ISO 27001:2013 vigente o superior
-------------------------------------	---	----	---

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

PREVISORA.SEGUROS
PREVISORASEGUROS
PREVISORA SEGUROS S.A
PREVISORA SEGUROS
@SomosPREVISORA

Observación 9:

Documento de condiciones definitiva	EL OFERENTE seleccionado debe adjuntar los documentos que se mencionan a continuación para todos los perfiles solicitados:	54	Entendemos que las hojas de vida y soportes del personal mínimo requerido deberá ser presentado por el contratista adjudicado del proceso, ¿es correcta nuestra apreciación?
-------------------------------------	--	----	--

Respuesta: Nos permitimos indicar que es correcta su apreciación.

Observación 10:

Documentos de condiciones definitiva			Solicitamos amablemente a la Entidad aclarar cual será el porcentaje (%) asignado a las multas interpuestas por incumplimiento por cada día de retraso
--------------------------------------	--	--	--

Respuesta: No es clara su observación, sin embargo, el incumplimiento se encuentra relacionado en el numeral 3.4.6 Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS).

Observación 11:

Documentos de condiciones definitiva	Formato de Propuesta Económica	Excel	Solicitamos a La Previsora confirmar que en el anexo económico se deben diligenciar los valores totales del contrato, aun cuando los mismos serán pagados en 36 mensualidades iguales, luego de la implementación de la solución
--------------------------------------	--------------------------------	-------	--

Respuesta: Nos permitimos indicar que su entendimiento es correcto.

Observación 12:

Documentos de condiciones definitiva	1.2. Aspectos ambientales: 50 puntos	85	¿Cómo más podemos evidenciar los tipos de residuos que se generan en el desarrollo del objeto social, si en la Resolución que tenemos con la ANLA se relacionan las categorías y tipo de RAEEs que generamos respecto al objeto social?
--------------------------------------	--------------------------------------	----	---

Respuesta: El proponente evidencia los tipos de residuos que genera mediante certificación del representante legal o responsable ambiental debidamente acreditado, indicando los tipos de residuos que genera en desarrollo de su objeto social (donde se incluyen además de los mencionados en la Resolución de la ANLA aquellos otros tipos de residuos no peligrosos o especiales que genera).

Observación 13:

Documento de referencia	Numeral	Página	Pregunta
Documentos de condiciones definitiva	3.1. Experiencia Técnica Habilitante Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, EL OFERENTE deberá adjuntar con su propuesta mínimo dos (2) y máximo cuatro (4) certificaciones de contratos suscritos con empresas públicas o privadas nacionales en las que se acredite mínimo tres (3) años de experiencia de la siguiente forma: a. El objeto y/o alcance sean iguales o similares al de la presente invitación. Entendiéndose igual o similar a la prestación de servicios administrados de seguridad informática y/o soporte de SOC.		Solicitamos amablemente a la entidad ajustar la experiencia incluir las siguientes actividades que hacen parte de los servicios a prestar para el proceso en referencia : Servicios Gestionados SOC o Implementación, Administración , Operación de SOC teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del objeto contractual. Esta modificación permitirá ampliar la concurrencia de oferentes sin comprometer la calidad de los servicios a contratar, en conformidad con los principios de selección objetiva y de transparencia consagrados en la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 14:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Documentos de condiciones definitiva	FACTOR TÉCNICO: Máximo 230 Puntos a. Certificación que acredite al OFERENTE sobre el producto ofertado en la solución SIEM/SOAR con el nivel más alto de membresía (partner), expedida por el fabricante de la solución o quien haga veces	84	Solicitamos amablemente a la entidad que la certificación SIEM/SOAR con el nivel más alto de membresía, Se pueda acreditar anexando certificación de partner Autorizado para el SIEM /SOAR . Esta modificación permitirá ampliar la concurrencia de oferentes sin comprometer la calidad de los servicios a contratar, en conformidad con los principios de selección objetiva y de transparencia consagrados en la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007
--------------------------------------	---	----	--

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 15:

Documentos de condiciones definitiva	En caso de que EL OFERENTE considere que para su funcionamiento deba realizar algún aprovisionamiento en el Datacenter (principal o alterno) contratado por LA PREVISORA, EL OFERENTE deberá asumir los costos asociados, no obstante, es pertinente indicar que el contrato de infraestructura de Datacenter se encuentra vigente hasta octubre 2026, y si surge un nuevo proveedor de Datacenter, se deberá realizar migración garantizando la continuidad del servicio.	57	Agradecemos a la entidad confirmar si cuentan con espacio de rack en sus datacenter para la instalacion de un servidor o estarian en la capacidad de suministrar una maquina virtual en el caso de ser requerido para la instalacion de colectores.
--------------------------------------	---	----	--

Respuesta: Nos permitimos indicar que la compañía requiere un servicio en modalidad SaaS, el oferente es libre de entregar el servicio de manera pública o privada, lo anterior teniendo en cuenta los ANS presentes en la invitación, toda la infraestructura (lógica y física) y costos que pudiera presentarse deberá estar contemplada en la propuesta como de describe en el numeral 3.4.1. Plataformas y Herramientas.

Observación 16:

Documentos de condiciones definitiva	Este servicio debe entregarse en modalidad de nube (SaaS), para el análisis los dispositivos a nivel de seguridad actualmente se encuentran integrados al alrededor de 407 activos los cuales comprenden dispositivos como Firewalls, antivirus, endpoint, bases de datos (Sybase, SQL), servidores (Linux y Windows), aplicaciones internas y en nube (office365, salesforce, sitios web, entre otras), que deban estar correlacionadas en el servicio y demás activos que puedan incluirse durante la vigencia del contrato, se estima crecimientos en un aproximado del 10% anual.	57	Agrdecemos a la entidad confirmar si nuestro entendimiento es correcto en que la entidad cuenta 407 fuentes a monitorear.
--------------------------------------	--	----	--

Respuesta: Se confirma que este es el número base que se debe mantener sobre el servicio, se aclara que este dato podría variar por lo cual se debe estimar un crecimiento aproximado del 10% anual.

Observación 17:

Documentos de condiciones definitiva	LA PREVISORA S.A. busca un servicio de monitoreo de marca continuo con takedowns ilimitados	58	Agradecemos a la entidad confirmar la cantidad de takedowns realizados en el ultimo año o en los ultimos dos años.
--------------------------------------	--	----	---

Respuesta: Se confirma que el número promedio de takedowns del último año es de 96.

Observación 18:

Documentos de condiciones definitiva	Este servicio tiene como objetivo mitigar actividades maliciosas o fraudulentas relacionadas con el dominio previsora.gov.co	58	Agradecemos a la entidad confirmar si nuestro entendimiento es correcto y solo cuentan con un unico dominio, de lo contrario confirmar la cantidad de dominios con los que cuenta la entidad.
--------------------------------------	---	----	--

Respuesta: Nos permitimos indicar que su entendimiento es correcto.

Observación 19:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Documentos de condiciones definitiva	Hoy, LA PREVISORA S.A. tiene presencia activa en plataformas de redes sociales, como Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn y YouTube. Además, su sitio web principal, https://www.previsora.gov.co/ , ofrece servicios de pago y cuenta con la integración y autorización para la comunicación a través de WhatsApp.	59	Agradecemos a la entidad confirmar la cantidad de perfiles VIP con los que cuenta la entidad.
--------------------------------------	---	----	---

Respuesta: No es clara su observación, pero si se hace referencia a personal VIP dentro de La Previsora se confirma un aproximado de 20 perfiles.

Observación 20:

Documentos de condiciones definitiva	3.4.3. Servicios de seguridad administrada	59	Agradecemos a la entidad confirmar la cantidad de activos a administrar, si bien los nombra pero requerimos nos comparta las cantidades por cada solución a administrar
--------------------------------------	--	----	---

Respuesta: Se confirma que por cada aplicación es una aplicación puntual, salvo para los firewalls que son por cada sede.

Observación 21:

Documentos de condiciones definitiva	Poseer conocimientos mínimos para realizar troubleshooting en la administración de plataformas de seguridad, como antivirus, firewall, redes, controladores de dominio, sistemas operativos, office365 y aplicaciones genéricas, para resolver incidentes y requerimientos de manera efectiva.	63	Agradecemos a la entidad confirmar las referencias y marcas de las actuales soluciones con las que cuenta la entidad
--------------------------------------	--	----	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 22:

Documentos de condiciones definitiva	Incluir una prueba de ingeniería social de manera anual, cuyo alcance y tipo de prueba será acordada con los supervisores de la Compañía, para una población orientada a 200 usuarios, este debe entregar informe con los resultados de la ejecución y la respectiva socialización al personal requerido de la Compañía.	73	Agradecemos a la entidad confirmar la cantidad de áreas a las cuales pertenecen estos 200 usuarios
--------------------------------------	--	----	--

Respuesta: Se confirma que el personal para las capacitaciones se tomará al azar y corresponde a todas las áreas de la compañía

Observación 23:

Documentos de condiciones definitiva	Establecer al menos una capacitación anual al personal técnico de la entidad (máximo 20 personas) con temáticas de investigación forense y/o cibercrimen y/o temas que permitan mejorar los servicios tecnológicos de los componentes informáticos.	73	Agradecemos a la entidad confirmar si esta capacitación pueda ser realizada de manera virtual.
--------------------------------------	---	----	--

Respuesta: Se confirma que sí puede realizarse de manera virtual.

Observación 24:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Documento de referencia	Numeral	Página	Pregunta
Documentos de condiciones definitiva	Certificación que lo acredite como Computer security incident response teams- CSIRT		Agradecemos a la entidad eliminar la puntuación de este ponderable teniendo en cuenta que la certificación Computer Security Incident Response Teams (CSIRT), aunque útil, no es indispensable para garantizar una respuesta eficaz a incidentes de seguridad. La industria de la ciberseguridad ofrece múltiples alternativas para evaluar la capacidad de un proveedor en respuesta a incidentes. Certificaciones ampliamente reconocidas como ISO 27001 (gestión de seguridad de la información) y NIST SP 800-61 (gestión de respuesta a incidentes) también cubren aspectos críticos de la respuesta a incidentes, como identificación, contención y recuperación. Además, experiencia práctica y un enfoque basado en metodologías estandarizadas (por ejemplo, frameworks de NIST y COBIT 5) pueden ofrecer resultados similares o superiores en cuanto a capacidad de respuesta a incidentes. Al optar por requerir experiencia y certificaciones relacionadas con estándares reconocidos, el proyecto puede asegurar un nivel adecuado de competencia en ciberseguridad sin restringir el acceso a proveedores exclusivamente certificados en CSIRT.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 25:

Documentos de condiciones definitiva	Certificación que confirme el cumplimiento de los controles SOC 2 Type I y/o Type II y/o CSA STAR.		Agradecemos a la entidad eliminar la puntuación de este ponderable teniendo en cuenta que Aunque las certificaciones SOC 2 Type I/Type II y CSA STAR son reconocidas en la industria para la gestión de seguridad y privacidad en la nube, su obligatoriedad puede no ser esencial para garantizar una seguridad efectiva y robusta en estos entornos. Existen marcos y certificaciones alternativas que abordan controles de seguridad, privacidad y gobernanza en servicios en la nube con niveles de cumplimiento similares. Algunas de las opciones equivalentes incluyen ISO 27001, NIST SP 800-53 y NIST SP 800-171, ISO 27017 e ISO 27018. Al abrir la posibilidad de que los proveedores acrediten su competencia mediante estas certificaciones o marcos equivalentes, se permite evaluar su capacidad para asegurar la información sin depender exclusivamente de SOC 2 o CSA STAR. Esto ofrece flexibilidad en la selección de proveedores, permitiendo que se adapten al marco de control que mejor se alinee con sus procesos, siempre manteniendo un nivel de seguridad robusto y comprobable.
--------------------------------------	--	--	--

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 26:

Documento de referencia	Numeral	Página	Pregunta
Documentos de condiciones definitiva	Certificación que lo acredite como miembro activo de FIRST (acrónimo en inglés de Foro de Equipos de Seguridad y Respuesta ante Incidentes).	48	Agradecemos a la entidad eliminar esta certificación ya que la membresía en FIRST es una ventaja que facilita el acceso a una red de intercambio de información sobre ciberseguridad, pero no es indispensable para asegurar un nivel adecuado de respuesta a incidentes. Existen alternativas ampliamente reconocidas que pueden garantizar una capacidad de respuesta efectiva y la colaboración entre equipos de ciberseguridad a nivel global. Algunas alternativas permiten evaluar a los proveedores de servicios de ciberseguridad en función de su experiencia y competencias en el manejo de incidentes sin la necesidad de pertenecer a FIRST. Así, los proveedores pueden demostrar que tienen las habilidades, los recursos y las conexiones necesarias para mantener una colaboración y respuesta efectiva ante incidentes en un contexto global.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 27:

Documentos de condiciones definitiva	Calificación y/o certificación donde se confirme que la solución en las categorías de Security Information and Event Management y/o Security Orchestration, Automation and Response o del servicio que lo refiera se encuentra entre líder y/o challenger entre los cuadrantes de las principales empresas de investigación de tecnología como lo son Gartner y/o Forrester.	48	Agradecemos a la entidad tener en cuenta en el pliego de condiciones a los fabricantes que estén en el cuadrante de Visionarios ya que en las evaluaciones de empresas líderes en investigación de tecnología, como Gartner y Forrester, destaca a aquellos fabricantes que, aunque pueden no estar completamente consolidados en el mercado, se diferencian por su enfoque innovador y por ofrecer soluciones que van más allá de los estándares actuales en ciberseguridad. En el contexto de SIEM y SOAR, este enfoque aporta ventajas significativas en el aprovechamiento de tecnologías emergentes, flexibilidad y capacidad de escalabilidad. Incluir el cuadrante de "visionarios" en el pliego de condiciones permite una selección de soluciones que no solo cumplen con las necesidades actuales de la organización, sino que también aseguran una adaptación a futuros desafíos en ciberseguridad.
--------------------------------------	--	----	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

PREVISORA.SEGUROS
PREVISORASEGUROS
PREVISORA SEGUROS S.A
PREVISORA SEGUROS
@SomosPREVISORA

22. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR IRIS DALIA VAZQUEZ

Observación 1:

Con el fin de fomentar una competencia justa y garantizar la mejor propuesta para LA PREVISORA S.A., sugerimos ajustar los requisitos para hacerlos más accesibles, sin sacrificar los estándares de calidad del proyecto, tales como exigir la certificación ISO 27001 (o similar) como estándar de seguridad de la información; Pedir certificaciones de los fabricantes específicos de las soluciones SIEM y SOAR a implementar; Solicitar experiencia mínima de dos años en servicios SOC y seguridad administrada; Pedir certificaciones de los fabricantes específicos de las soluciones SIEM y SOAR a implementar; Dar puntajes adicionales a las certificaciones avanzadas.

Lo anterior en virtud de la autonomía con que cuenta la Entidad, pero respetando siempre los principios establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política Colombiana, principios que son fundamentales en cualquier actuación administrativa. Su aplicación permite asegurar que los interesados podamos contar con condiciones claras y que permitan la libre concurrencia en los términos de la invitación.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

23. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR 04IT

Observación 1:

Documento de condiciones definitivas INV 019-2024 3.4.2. Servicios de monitoreo de marca	Este servicio tiene como objetivo mitigar actividades maliciosas o fraudulentas relacionadas con el dominio previsora.gov.co , abarcando información en redes sociales, contenido en la web (incluyendo Dark y Deep Web), correos electrónicos, aplicaciones	Se solicita respetuosamente a la entidad indicar la cantidad de dominios y/o subdominios, cantidad de redes sociales y/o ciberactivos de la organización. o si es correcto nuestro entendimiento de 1 dominio, 5 redes sociales.
---	--	--

Respuesta: Nos permitimos indicar que su entendimiento es correcto.

Observación 2:

Documento de condiciones definitivas INV 019-2024 3.4.2. Servicios de monitoreo de marca	Este servicio tiene como objetivo mitigar actividades maliciosas o fraudulentas relacionadas con el dominio previsora.gov.co , abarcando información en redes sociales, contenido en la web (incluyendo Dark y Deep Web), correos electrónicos, aplicaciones	Se solicita respetuosamente a la entidad indicar la cantidad promedio de takedowns
---	--	--

Respuesta: Se confirma que el número promedio de takedowns del último año es de 96.

Observación 3:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

3.4.3.1 Obligaciones mínimas del servicio administrado	El OFERENTE debe gestionar con los proveedores y dueños de los servicios, las actualizaciones y backups de los sistemas administrados asignados de seguridad informática para garantizar el correcto funcionamiento de cada plataforma	Se solicita respetuosamente a la entidad exonerar de responsabilidades al PROVEEDOR en el proceso en el caso que se haga la debida gestión a proveedores y dueños de los servicios y estos no gestionen las actualizaciones y backups de los sistemas administrados asignados.
---	--	--

Respuesta: Se aclara que cada proveedor cuenta con ANS específicos, por lo que para el efecto de la invitación solo aplica la gestión ante los proveedores.

Observación 4:

3.4.4.1 Obligaciones Generales Soc	8-. Revisar, generar, mantener y permitir la ejecución de pruebas de playbooks en la solución de SOAR con el fin de garantizar la respuesta y contención a incidentes, lo cual quedará integrado con las diferentes plataformas actuales de LA PREVISORA S.A, de tal manera que responda de forma automática y programada ante ataques.	Se solicita respetuosamente a la entidad cuantos caso de uso de integración con SOAR (playbook) deberán ser implementados.
---	---	--

Respuesta: Se confirma que actualmente aún no se encuentra implementado el servicio de SOAR, por lo que en lo recorrido del contrato se deberán implementar los casos necesarios para la operación y el cumplimiento de los ANS.

Observación 5:

FACTOR TÉCNICO: Máximo 230 Puntos.	Certificación que acredite al OFERENTE sobre el producto ofertado en la solución SIEM/SOAR con el nivel más alto de membresía (partner)	Se solicita respetuosamente a la entidad permitir acreditar que el OFERENTE se encuentre dentro de los tres niveles más altos de membresía.
---	---	---

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 6:

3.4.1. Plataformas y Herramientas	El OFERENTE debe incluir en su propuesta todas las medidas de contingencia necesarias para garantizar la operatividad, el cumplimiento del servicio y su disponibilidad, incluido un centro	Se solicita respetuosamente a la entidad permitir alta disponibilidad con un solo centro alterno con el cual se cuenta con una disponibilidad superior a la 99,5% solicitada
--	---	--

Respuesta: Se confirma que el oferente es libre de entregar la disponibilidad del servicio como mejor lo considere, siempre y cuando garantizando los ANS descritos en la presente invitación.

Observación 7:

4. Acuerdos de niveles de servicio Gestión monitoreo SOC		Se solicita respetuosamente a la entidad modificar los tiempos de notificación así: Medio: 1 hora Bajo: 2 horas debido a que la gestión de incidentes de servicio gestion administrada permite a los responsables atender el incidente según la criticidad de la alerta hasta 4 horas
---	--	--

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 8:

3.3. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO	El equipo deberá estar contratado directamente por el oferente confor	Solicitamos con el mayor respeto acepten que personal del equipo cuente con contrato de prestación de servicios
---	---	---

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 9:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

GERENTE DE SERVICIO	Contar con al menos dos (2) Certificaciones de seguridad con el ánimo de validar conocimiento en mejores prácticas y estándares del sector de la seguridad y ciber seguridad emitidas por entes como: Mile2, ISACA, CompTIA, Isc2, Ec-council, SANS, Certiprof, ISO o entes	Solicitamos con el mayor respeto incluir PECB, Se puede entender que PECB esta dentro de los entes permitidos
----------------------------	---	---

Respuesta: Nos permitimos indicar que su entendimiento es correcto.

Observación 10:

LIDER DE OPERACIÓN Y SERVICIO	Contar con al menos dos (2) certificaciones de seguridad con el ánimo de validar conocimiento en mejores prácticas y estándares del sector de la seguridad y ciber seguridad emitidas por entes como: Mile2, ISACA, CompTIA, Isc2, Ec-council, SANS, Certiprof, ISO o entes certificadores similares.	Solicitamos con el mayor respeto incluir ERCA Academy esta dentro de los entes permitidos
--------------------------------------	---	---

Respuesta: Nos permitimos indicar que entes de certificación similares son incluidos dentro del requerimiento.

Observación 11:

INGENIEROS DE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD	Al menos dos (2) certificaciones de seguridad con el ánimo de validar conocimiento en mejores prácticas y estándares del sector de la seguridad y ciber seguridad emitidas por entes como: Mile2, ISACA, CompTIA, Isc2, Ec-council, SANS, Certiprof, o entes certificadores	Solicitamos con el mayor respeto incluir aceptar ser especialista en Auditoria de sistemas y aceptar que entes certificadores similares incluir CERTJOIN E IMS ACADEMY
---	---	--

Respuesta: Nos permitimos indicar que entes de certificación similares son incluidos dentro del requerimiento.

Observación 12:

ADMINISTRADORES DE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD	*Contar con las siguientes certificaciones: · ITIL Foundations V4 · *Certificación vigente expedida por el fabricante de las soluciones ofertadas en la solución SOC/NOC para la protección de infraestructura híbrida de seguridad. * Certificación y/o curso CompTIA Security y/o Ec-Council y/o SANS y/o GIAC vigente.	Solicitamos por favor aceptar ITIL V3 O COBIT Foundation y certificación y/o curso en CertiProf
--	--	---

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 13:

ARQUITECTO DE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD	1.Certification TOGAF 9 Certified 2.CDPSE Certified Data Privacy Solutions Engineer 3.ECIH EC-Council Certified Incident Handler 4. Lead Incident Manager ISO 27035 5.Manager Cybersecurity ISO 27032	Solicitamos con el mayor respeto aceptar para el puntaje adicional del arquitecto de seguridad y ciberseguridad 1. TOGAF y/o CEH 2.CDPSE y/o ECSA 4.Lead Incident Manager ISO 27035 y/o CISSP 5.Manager Cybersecurity ISO 27032 y/o ISO 27001:2013 Auditor Lider
---	---	--

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 14:

LIDER SOC NIVEL II	Contar con al menos dos (2) de las siguientes certificaciones: · ITIL Foundations V4 *Certificación vigente expedida por el fabricante de las soluciones ofertadas en la solución SOC/NOC para la protección de infraestructura híbrida de seguridad. *Certificación y/o curso CompTIA Security y/o Ec-Council y/o SANS y/o GIAC vigente. · ISO 27001:2013 vigente o superiro	Solicitamos con el mayor respeto aceptar ITIL V3 y certificación y/o curso en CertiProf
---------------------------	--	---

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

24. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR PEAR SOLUTIONS

Observación 1:

1. ¿En el servicio de SIEM, ítem “3.4.4.SERVICIO DE SOC” se habla de la herramienta de SIEM para la correlación de eventos. ¿En cuanto a esto la previsora permite la instalación de un agente en los servidores para la recolección de logs?

Respuesta: Se confirma que, si se permite la instalación de agentes, es importante tener en cuenta que este agente no afecte el performance de los equipos.

Observación 2:

2. En el equipo de trabajo pag 51, el rol de “Ingeniero de seguridad y ciberseguridad”, es posible que los estudios de posgrado sean deseables, y no obligatorios.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 3:

3. En el equipo de trabajo pag 53, en el rol “LIDER SOC NIVEL II” en el perfil profesional se tiene lo siguiente “Certificación y/o curso CompTIA Security y/o Ec-Council y/o SANS y/o GIAC vigente”. Solicitamos que esa misma consideración de “Certificación y/o Curso” se apliquen al rol de “Ingeniero de seguridad y ciberseguridad”.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 4:

4. ¿Debido al número de EPS informados en el proceso, nos llama la atención la cantidad tan elevada de estos, es por esto que agradecemos aclarar y confirmar la cantidad de EPS informados?

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 5:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

5. En la página 48, ítem 3.2 certificaciones del proveedor, se indica que el proveedor debe ser miembro del FIRST. El tener esta certificación específica de FIRST no cambia la proyección del servicio, pues la finalidad de la misma es participar en una comunidad de operadores de servicios de seguridad, pero lo anterior no garantiza una mejora en la prestación de los servicios de seguridad. Muy por el contrario, solicitar recurso altamente capacitado y certificado como correctamente lo está haciendo la entidad, si garantiza un amplio set de conocimiento en los procedimientos y procesos ante la atención de incidentes de seguridad y ciberseguridad. Por otro lado, dicha certificación limita la participación de oferentes por lo que se solicita la misma sea suprimida.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 6:

6. En la página 64, ítem 24 se habla de la Gestion de vulnerabilidades en donde solicitamos aclarar ¿El contratista está en la obligación de realizar el análisis de vulnerabilidades?

Respuesta: Se confirma que para este punto solo se efectuará gestión (escalamientos) y seguimiento (revisiones, actualizaciones, organización) al documento mas no en la ejecución de este.

Observación 7:

7. En la página 64, ítem 24 se habla de la Gestion de vulnerabilidades en donde solicitamos aclarar ¿La previsora cuenta con una herramienta para la gestión de vulnerabilidades?

Respuesta: Se confirma que La compañía no cuenta con una herramienta, actualmente es tercerizada (Nessus).

Observación 8:

8. En la página 64, ítem 24 se habla de la Gestion de vulnerabilidades en donde solicitamos aclarar ¿El contratista debe gestionar todas las vulnerabilidades encontradas con los equipos responsables de estas, o solo informarlas?

Respuesta: Se confirma que el oferente debe apoyar la gestión para temas básicos y efectuar el seguimiento de estas.

Observación 9:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

9. En la página 64, ítem 24 se habla de la Gestión de vulnerabilidades en donde solicitamos aclarar ¿El contratista es el responsable de la mitigación de las vulnerabilidades?

Respuesta: Se confirma que el oferente no es responsable de su mitigación.

Observación 10:

10. ¿Es posible conocer el nombre de las herramientas de SIEM y SOAR con las que cuenta la previsorora?

Respuesta: Actualmente la compañía maneja Qradar para SIEM, SOAR aún no se encuentra implementado.

Observación 11:

11. En la página 64 “Etapas de Implementación” ¿Se considera la etapa de implementación muy corta, es posible extender este tiempo a 2 o 3 meses?

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 12:

12. En la página 85 Ítem 3. ¿No es claro, si el servicio de ZTNA se debe contemplar para todos los usuarios de la previsorora, o para una cantidad en específico? Se agradece indicar la cantidad de usuarios que deben tener el servicio.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 13:

13. Cuál es la solución de antivirus y/o EDR con la que cuenta la previsorora.

Respuesta: La solución de antivirus es Sophos.

Observación 14:

14. ¿En la página 85, ¿a qué se refieren con usuarios simultáneos ya que no es claro?

Respuesta: Se confirma que los usuarios simultáneos se expresan para aclarar el número de usuarios que podrían utilizar la aplicación al mismo tiempo.

Observación 15:

La Previsorora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsorora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

15. En la página 84, en el ítem de factor técnico numeral (B), se está requiriendo la certificación como CSIRT. Un SOC generalmente abarca múltiples aspectos de las operaciones de seguridad, en donde se encuentran las actividades relacionadas con la respuesta a incidentes y equivalente al CSIRT, las cuales hacen parte implícita de los servicios de SOC ofrecidos. El tener certificación específica de CSIRT no cambia la proyección del servicio pues finalmente se incluye dentro de las prestaciones del mismo. Por lo anterior se solicita sea suprimida esta puntuación, ya que limita en gran manera la participación de oferentes en la licitación, pues en Colombia hay muy pocas entidades que cumplen esta certificación.

Respuesta: No se limita la participación ya que es un aspecto calificable.

25. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR KEYRUS

Observación 1:

1. ASPECTOS HABILITANTES

Para fortalecer los aspectos generales del proyecto y robustecerlo metodológica y técnicamente solicitamos incluir en el numeral 3.1. **Experiencia Técnica Habilitante** experiencias relacionadas con el Diseño de arquitecturas de seguridad informática, de tal manera que elementos como buenas prácticas de industria queden incorporados en el proceso.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

26. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR INFOTIC

Observación 1:

En atención al proceso de contratación de servicios especializados de seguridad informática y SOC Nivel 2 para LA PREVISORA S.A., solicitamos respetuosamente una aclaración sobre el cumplimiento de los requisitos de certificación, experiencia y criterios ponderables en el caso de propuestas presentadas por una unión temporal.

Específicamente, deseamos confirmar si, en una unión temporal, uno de los integrantes puede aportar la totalidad de las certificaciones de experiencia, requisitos técnicos, y criterios ponderables, sin que sea necesario que cada integrante cumpla de forma individual con estos requisitos. Esta opción permitiría que la unión temporal cubra de manera conjunta y eficaz los requerimientos, optimizando la especialización y competitividad de la propuesta.

Agradecemos la atención a esta solicitud, pues una confirmación en este sentido facilitaría la participación de proponentes altamente cualificados y especializados, y garantizaría el cumplimiento integral de los estándares establecidos por LA PREVISORA S.A.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Respuesta: Se confirma que, en caso de unión temporal, los oferentes deberán indicar los porcentajes de participación para la experiencia requerida, tal como lo menciona el numeral 3.1., Experiencia Técnica habilitantes.

27. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR SERVIALCO

Observación 1:

agradecemos por favor a la entidad se permita permitir incluir las siguientes certificaciones para el personal solicitado

2. ITIL Foundations V4 o SCRUM vigente

3. Al menos dos (2) Certificaciones de seguridad

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 2:

Solicitamos respetuosamente a la entidad ajustar los requisitos de experiencia establecidos en el proceso de referencia, de manera que se incluyan las siguientes actividades, propias de los servicios a prestar: Servicios Gestionados SOC, Implementación, Administración y Operación de SOC. Esta modificación se sugiere en atención a la naturaleza y complejidad del objeto contractual.

Consideramos que, al incorporar estas actividades, se posibilitaría una mayor participación de oferentes, sin comprometer la calidad de los servicios requeridos. Esta propuesta busca favorecer la concurrencia en el proceso, en coherencia con los principios de selección objetiva y transparencia previstos en la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007.

Agradecemos su consideración a esta solicitud

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 3:

De manera atenta solicitamos que la certificación SIEM/SOAR en su nivel más alto de membresía sea acreditable mediante una certificación de partner autorizado correspondiente al SIEM/SOAR aplicable.

Consideramos que este ajuste permitiría ampliar la participación de oferentes interesados, preservando la calidad esperada en los servicios a contratar y alineándose con los principios de selección objetiva y transparencia definidos en la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 4:

Agradecemos a la entidad eliminar la puntuación de este ponderable teniendo en cuenta que la certificación Computer Security Incident Response Teams (CSIRT), esto teniendo en cuenta que se tienen otras opciones como 27001 además por pluralidad de ofertas quedarían varios proponentes por fuera del cumplimiento de estos requisitos

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 5:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Agradecemos a la entidad eliminar la puntuación las certificaciones SOC 2 Type I/Type II y CSA STAR y permitir certificaciones de cumplimiento similares. Algunas de las opciones equivalentes incluyen ISO 27001, NIST SP 800-53 y NIST SP 800-171, ISO 27017 e ISO 27018. A

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 6:

Agradecemos a la entidad eliminar esta certificación ya que la membresía en FIRST ya que esta no asegura un nivel adecuado de respuesta a incidentes. Existen alternativas ampliamente reconocidas en el mercado.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 7:

Agradecemos a la entidad tener en cuenta en el pliego de condiciones a los fabricantes que estén en el cuadrante de Visionarios

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

28. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR NEWNET

Observación 1:

Observación No. 1

Solicitamos respetuosamente a la Entidad cambiar los requerimientos frente al cuadrante mágico de Gartner y/o Forester, que solicitan en el numeral **3.2. CERTIFICACIONES DEL PROVEEDOR** que cita:

*“Calificación y/o certificación donde se confirme que la solución en las categorías de Security Information and Event Management y/o Security Orchestration, Automation and Response o del servicio que lo refiera se encuentra **entre líder y/o challenger** entre los cuadrantes de las principales empresas de investigación de tecnología como lo son Gartner y/o Forrester.”*

Permitiendo que se presenten marcas que se encuentren en el cuadrante de líderes, ya que si la intención de la Entidad es tomar la mejor decisión en sus procesos debería pedir que esté en Líderes y no en Challengers, teniendo en cuenta lo que dice el mismo **Gartner frente a su cuadrante** y para qué sirve:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

“El Cuadrante Mágico de Gartner permite a las empresas que contratan servicios y soluciones en TI tener una visión de conjunto de una determinada área de productos o servicios tecnológicos, y poder tomar las mejores decisiones en sus procesos de transformación digital. El cuadrante Gartner es una referencia para las empresas que eligen soluciones tecnológicas para implementar su Transformación Digital. Este cuadrante nos ayuda a saber qué posición ocupan los proveedores y en qué punto de desarrollo se encuentran en cuanto a visión de mercado y poder de implementación”

El cuadrante mágico de Gartner no te muestra si una tecnología es buena o es mala, si tiene buenas características, o si es la solución adecuada para la Entidad, solo te muestra cómo se encuentra su market share es decir que tan buena visión tiene en el mercado, si se han expandido, en si su cantidad de ventas, y con esto ninguna Empresa puede saber si es buena solución, solo puede saber si la solución es económica y por eso tiene más presencia en el mercado que a lo que se refiere Gartner cuando dice que “tiene poder en el mercado”.

Gartner, se define para el sector TI de acuerdo con dos criterios clave, que son los siguientes:

1. la amplitud de la visión.
2. la capacidad para la ejecución.

Estos dos criterios se convierten en los ejes del gráfico, los cuales generan 4 zonas diferenciadas de calificación para definir a las empresas de TI, las cuales son:

- Los aspirantes (**Challengers**). Según la web de Gartner: “tienen una buena ejecución del negocio actualmente y son capaces de dominar un gran segmento de mercado, pero aún no demuestran un real entendimiento de la dirección en que va el mercado”. (sic) (Negrilla y subrayado nuestro)

Como la Entidad se puede dar cuenta este cuadrante que está solicitando en el pliego de condiciones solo demuestra que las fabricas que están aquí no tienen entendimiento real de la dirección en que va el mercado, por lo que no sería una solicitud que agregue valor a la Entidad y al contrario se convierte en un peligro en el momento de contratar una solución con el fabricante que esté en este cuadrante.

- Los líderes (**Leaders**). Desarrollan bien su negocio de acuerdo con una adecuada visión actual del mercado y están bien posicionados para el futuro.

Como la Entidad puede ver en este punto los líderes definitivamente tienen una adecuada visión del mercado, nuevamente le confirmamos a la Entidad que Gartner no mide las capacidades tecnológicas, mide la presencia de la marca en un mercado específico, y eso no sirve como punto de referencia para tomar la mejor decisión frente la mejor tecnología, pero si sirve para saber como está su visión del mercado en el cual se va a desarrollar y la Entidad es más que mercado.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

- Ahora bien, los jugadores de nichos específicos (**Niche Players**). Se enfocan con éxito en un segmento de mercado específico, pero muchos de ellos no adquieren en su desempeño una visión global y no se caracterizan por hacer grandes innovaciones o por superar a sus competidores.
- Y los visionarios (**Visionaires**). Entienden hacia dónde van los mercados e incluso pueden tener una idea para cambiar las reglas y paradigmas, pero aún no son capaces de llevar a cabo estas ideas por completo o con éxito, lo cual no es tan diferente con los **Challengers** ya que ninguno de los dos tiene una idea del mercado.

Fuentes donde se puede consultar esto:

<https://www.gartner.es/es/metodologias/magic-quadrant>

<https://www.isc.cl/que-es-el-cuadrante-magico-de-gartner-transformacion-digital/>

Solicitud:

Por todo lo anterior, y después de ver esta información, si la Entidad quiere continuar con su solicitud de que la solución ofrecida esté en el cuadrante Mágico de Gartner aunque esto no les sirve para ver que tan buenas es la tecnología a adquirir y mucho menos si está en el cuadrante de Challengers, que son las empresas que ni siquiera saben para donde van, solicitamos respetuosamente a la Entidad en Pos de cuidar el dinero público que solicite que el fabricante esté en Lideres o retirar este requerimiento ya que como lo sustentamos anteriormente no le genera valor.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 2:

Observación No. 2

Solicitamos respetuosamente a la Entidad cambiar el requerimiento frente Aspectos ambientales que solicitan en el numeral **1.2. Aspectos ambientales** que cita:

“Para lo cual el proponente deberá presentar el documento “Plan de Gestión Ambiental” implementado al interior de su compañía, (donde se contemplen aspectos como: la política ambiental, objetivos, principios, indicadores, metas, programas ambientales, matriz de requisitos legales y aspectos e impactos ambientales, manejo de residuos, entre otros) el cual debe ser estructurado por un perfil idóneo en esta materia (ingeniero ambiental), evidenciando su periodicidad y tiempo de vida útil, además de una certificación expedida por el representante legal, donde se evidencie su adopción. Junto a ello, se solicita un informe de la ejecución de dicho plan de gestión ambiental donde se aporten registros fotográficos, actas de reunión entre otros. Ó presentar certificación vigente de norma ISO 14001:2015 expedida por un ente certificador autorizado.”

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Si bien la norma ISO 14001:2015 es un estándar reconocido que respalda el compromiso ambiental de una organización, no necesariamente refleja todas las acciones específicas o la adaptación del plan de gestión ambiental a las necesidades particulares de cada entidad. La implementación de un sistema de gestión ambiental con un enfoque estructurado en políticas y prácticas internas adaptadas a la operación de la entidad y la verificación del cumplimiento de sus propios objetivos ambientales puede resultar en prácticas sostenibles y de gran valor.

Solicitud:

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente a la Entidad que considere eliminar el requisito ponderable, de presentar la certificación ISO 14001:2015, o la presentación del Plan de Gestión Ambiental Estructurado, ya que no es objeto de la presente licitación la adopción de prácticas sostenibles en su operación, mediante registros, actas, y evidencias. Esto permitirá que todas las empresas, independientemente de su tamaño y de su capacidad puedan competir en igualdad de condiciones.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 3:

Observación No. 3

Solicitamos respetuosamente a la Entidad cambiar el requerimiento frente Aspectos calificables que solicitan en el **CAPÍTULO IV ASPECTOS CALIFICABLES - FACTOR TÉCNICO – Punto 1. D** que cita:

“Se asignará dos (2) puntos por cada una de las siguientes certificaciones activas y vigentes, para el perfil solicitado en el recurso humano de arquitecto de seguridad y ciberseguridad.

Certification TOGAF 9 Certified

CDPSE Certified Data Privacy Solutions Engineer

ECIH EC-Council Certified Incident Handler

Lead Incident Manager ISO 27035

Manager Cybersecurity ISO 27032 ”

Las certificaciones listadas, aunque valiosas, no necesariamente abarcan todo el espectro de competencias esenciales en ciberseguridad y arquitectura de seguridad. Existen otras certificaciones ampliamente reconocidas en la industria, como CISM (Certified Information Security Manager), CISSP (Certified Information Systems Security Professional), CompTIA Security+ y CEH (Certified Ethical Hacker), que también aseguran que el profesional posee las habilidades y conocimientos necesarios en áreas críticas de seguridad de la información y ciberseguridad.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Además, requerir un conjunto específico de certificaciones puede limitar la participación de profesionales altamente calificados que cuentan con certificaciones alternativas pero igualmente relevantes. Este ajuste permitiría que profesionales que posean una combinación de certificaciones adecuadas participen sin necesidad de obtener certificaciones adicionales que pueden no ser fundamentales para la posición.

Solicitud:

Respetuosamente solicitamos a la Entidad que considere modificar el requisito para que los profesionales en el perfil de arquitecto de seguridad y ciberseguridad cuenten con un **mínimo de dos (2) certificaciones de las listadas**, incluyendo la posibilidad de presentar certificaciones alternativas como:

- CISM (Certified Information Security Manager)
- CISSP (Certified Information Systems Security Professional)
- CompTIA Security+
- CEH. (Certified Ethical Hacker)
- Certified Ethical Hacker – Mile 2
- AUDITOR LIDER ISO27001:2013
- Lead Cybersecurity Manager ISO/IEC 27032

Esta flexibilidad permitirá una mayor diversidad de candidatos calificados, fomentando una competencia justa y asegurando que la Entidad acceda a los mejores talentos disponibles en el mercado.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 4:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación No. 4

DE LA MINUTA DE CONTRATO, Solicitamos respetuosamente a la entidad, ampliar la información suministrada en la siguiente cláusula, OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR, ya que la siguiente cláusula en diferentes puntos, señala que el proveedor debe realizar todas las actividades para el cumplimiento del contrato de acuerdo con lo que el supervisor del contrato señale, como lo señalamos a continuación en el texto subrayado y en negrilla:

CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR: Además de las señaladas en la Ley, en la propuesta presentada por EL PROVEEDOR y de las derivadas de la naturaleza del presente contrato, EL PROVEEDOR está obligado a:

1. Cumplir con el objeto contratado, de acuerdo con las condiciones técnicas, económicas, financieras y comerciales de la propuesta que forma parte integral del contrato y las que señale la persona que ejerza la supervisión del contrato, inherentes al objeto de este.

3. Programar y coordinar con el supervisor del contrato, todas las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del contrato.

7. Dar cumplimiento en su totalidad a lo ofrecido en su propuesta, así como a las indicaciones señaladas por la persona que ejerza la supervisión del contrato, inherentes al objeto del mismo y/o para su mejoramiento.

12. Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa con que se cuenta para el cumplimiento del objeto contractual, desarrollar todas las obligaciones que sean necesarias e inherentes para su cabal ejecución.

Solicitud:

Respetuosamente sugerimos a la entidad, incluir en este texto, que las obligaciones sean las estipuladas en el pliego de condiciones, tanto para el proveedor, como para la entidad, de tal manera que no quede abierto que el supervisor del contrato pueda exigir otras obligaciones que no estén contempladas, pero que este numeral le permitiría exigir.

Respuesta: La minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores; cualquier tipo de modificación, será concertada con el proveedor seleccionado. Las modificaciones para realizar con el proveedor seleccionado serán sobre aquello que no contraría, la naturaleza del proceso, el régimen jurídico de LA PREVISORA S.A., el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones.

Observación 5:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Observación No. 5

DE LA MINUTA DE CONTRATO, Sugerimos respetuosamente a la Entidad, modificar la cláusula:

CLÁUSULA NOVENA. TERMINACION Y CAUSALES DE TERMINACION ANTICIPADA, teniendo en cuenta que la Ley permite la terminación de un contrato sin justa causa, también la ley señala que los contratos deben dar un cumplimiento bilateral de tal manera que ninguna de las partes se encuentren perjudicadas en el momento de terminar un contrato, siendo así, si el contrato es terminado antes del tiempo estipulado entraría a generar perjuicio económico a la empresa o proponente seleccionado, quien incurre en costos que debe adquirir de manera anticipada para cumplir el contrato y prorratear en el tiempo que dura el mismo, al terminar un contrato antes de este tiempo sería, el proponente quien deba cubrir estos costos en su totalidad, llevándolo a un desequilibrio financiero, por lo tanto sugerimos a la Entidad cambiar esta cláusula para que la terminación del contrato no sea anticipada sino esté acorde al tiempo establecido del contrato, si a es a 12 meses, deberá terminar en este lapso a menos que haya una posibilidad de adición al mismo de acuerdo con lo que la Ley dicta para tal efecto.

Respuesta: La minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores; cualquier tipo de modificación, será concertada con el proveedor seleccionado. Las modificaciones para realizar con el proveedor seleccionado serán sobre aquello que no contraría, la naturaleza del proceso, el régimen jurídico de LA PREVISORA S.A., el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones.

Observación 6:

Observación No 6

En el punto del criterio **3.1. Experiencia Técnica Habilitante** "Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, EL OFERENTE deberá adjuntar con su propuesta mínimo dos (2) y máximo cuatro (4) certificaciones de contratos suscritos con empresas públicas o privadas nacionales en las que se acredite mínimo tres (3) años de experiencia" ¿A qué se refiere la entidad cuando pide que acredite hasta 3 años de experiencia?

- Presentación de certificaciones de 3 años o antes
- Presentación de certificaciones de contrato de 3 años o más por cada contrato

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 7:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación No. 7

¿En caso de unión temporal, los proponentes deberán presentar certificaciones de experiencia por separado, o con solamente los certificados de experiencia de uno es suficiente?

Respuesta: Se confirma que, en caso de unión temporal, los oferentes deberán indicar los porcentajes de participación para la experiencia requerida, tal como lo menciona el numeral 3.1., Experiencia Técnica habilitantes.

Observación 8:

Observación No. 8

En el numeral “CAPÍTULO IV ASPECTOS CALIFICABLES” en FACTOR TÉCNICO: Máximo 230 Puntos. En el literal 3 “Se asignará cien (100) puntos al proveedor que dentro de su propuesta entregue el servicio de ZTNA teniendo en cuenta la siguiente tabla y garantizando que el servicio cuente con múltiples modelos de autenticación, esta deberá estar descrita en la propuesta entregada” por favor aclarar los siguientes puntos del alcance de la solución ZTNA:

- ¿cuántos usuarios y dispositivos accederán a los recursos mediante ZTNA?
- Por favor especificar qué y cuantas aplicaciones o recursos necesitan protección mediante ZTNA.
- Que entorno de implementación espera de la solución, considera si la implementación será en una infraestructura local, en la nube, o híbrida, ya que esto impactará la arquitectura de la solución a ofertar.
- ¿Los servicios que se aprovisionaran por la solución de ZTNA en donde se encuentra su ubicación física/virtual/Cloud?
- Por favor especificar los SLA de tiempos de actividad que debe contar la infraestructura del servicio ZTNA
- La solución ZTNA debe integrarse a un servicio de IdP (proveedor de identidad), ¿por favor especificarnos que IdP cuenta actualmente La Previsora?
- ¿En el cuadro en la columna “Accesos configurados”, ¿a qué se refiere con esta columna?
- ¿La solución ZTNA debe integrarse con otros sistemas de seguridad o plataformas existentes, como SIEM, IAM, soluciones de seguridad en la nube u otro?
- ¿La solución ZTNA debe ser estimada para el mismo tiempo de contrato que el SOC, 36 meses?

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3

29. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL PROVEEDOR OLIMPIA

Observación 1:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

OBSERVACIÓN No. 1

Anexo técnico. Se solicita a la entidad publique el anexo técnico, donde indican se conteste si se cumple o no con la prestación del servicio SOC, lo anterior porque una vez revisado el documento de condiciones no evidenciamos este anexo.

Respuesta: Nos permitimos aclarar que el OFERENTE debe entregar la confirmación punto por punto según lo mencionado en el documento de invitación, este podrá ser entregado en el formato que se considere ya que no se cuenta con un formato específico por parte de La Previsora.

Observación 2:

OBSERVACIÓN No. 2

Numeral 3.4.4 Servicio SOC, etapa de implementación. Se solicita a la entidad requerir para esta etapa, un tiempo de implementación por mínimo dos (2) meses, ya que si entra un operador nuevo a surtir un proceso de implementación, primero se inicia una etapa de análisis, curvas de entendimiento, adaptación, empalme, planes de trabajo, tiempos internos de las partes, etc, para lo cual consideramos, un (1) mes de implementación, es bastante corto para todo lo que implica el servicio SOC del presente proceso. Por lo antes expuesto, respetuosamente solicitamos a la PREVISORA, requerir un tiempo mínimo de implementación por dos (2) meses.

Adicional a lo antes mencionado, nos permitimos solicitar aclaración, si el proponente adjudicado recibirá la configuración actual del servicio, lo anterior porque esto permite minimizar los tiempos de implementación.

Respuesta1: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Respuesta 2: Se confirma que por parte del proponente, se entregarán las configuraciones de casos de uso, y reglas actuales del servicio al oferente seleccionado.

Observación 3:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

OBSERVACIÓN No. 3

Numeral 1.2 Aspectos Ambientales. Se solicita a la PREVISORA aclarar, porque se está solicitando un plan de manejo adecuado de residuos dentro de un puntuable (20 puntos), cuando en Colombia, se debe elaborar un plan de manejo de residuos cuando se generan más de 10.000 kg/año de residuos peligrosos. El core de las compañías que manejan en su portafolio, servicios de ciberseguridad, no implica que manejen residuos peligrosos, para lo cual consideramos esta solicitud no aplica para el presente proceso de selección y de lo cual respetuosamente solicitamos se elimine o de lo contrario indicar la justificación del porque la solicitud.

Sugerimos dentro de los puntuales agregar una vista a las instalaciones del SOC de los proveedores y esto permita a la entidad conocer de primera mano el servicio que posiblemente pueda ser contratado.

Respuesta: La Previsora S.A. Compañía de Seguros, Con relación a los aspectos calificables – Manejo adecuado de residuos – 20 puntos; solicita que el proponente “mediante certificación informe los tipos de residuos que genera en desarrollo de su objeto social (sean peligrosos o no) y presente certificado(s) de disposición de los mismos, no mayor a un año de la fecha de publicación del pliego; para el caso de los residuos peligrosos, esta certificación debe ser de disposición final emitida por un gestor de residuos autorizado, del cual se debe adjuntar su licencia ambiental vigente.”

En dicho punto no se solicita un plan de manejo adecuado de residuos peligrosos.

Cuando se habla de manejo adecuado de residuos, no se hace referencia únicamente para aquellos que tienen características de peligrosidad, por lo anterior el aspecto calificable aplicaría y no se elimina.

Finalmente, Previsora cuenta con certificación ISO 14.001:2015 y los procesos de calificación en las diferentes invitaciones hacen parte del fortalecimiento del Sistema de Gestión Ambiental en el componente normativo del control operacional.

Observación 4:

OBSERVACIÓN No. 4

Se solicita a la PREVISORA aclarar, si la entidad cuenta con algún software (indicar el fabricante) propiedad de la entidad y que debamos contemplar en la renovación de licenciamiento dentro de la operación del SOC. Lo anterior con el fin de tener la claridad y contemplar costos que deben requerirse en el desarrollo del servicio por treinta (36) meses.

Respuesta: Se aclara que para este ítem no debe contemplar un software de la propiedad de La Previsora.

Observación 5:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

OBSERVACIÓN No. 5

Se solicita a la entidad confirmar si dentro del desarrollo del servicio a los treinta y seis (36) meses, se tiene proyectado por parte de la entidad, algún crecimiento de dispositivos que deban ser integrados al sistema de monitoreo, para tenerlos en cuenta en el licenciamiento y dimensionamiento del servicio.

Respuesta: Se confirma que se debe estimar un crecimiento aproximado del 10% anual sobre los dispositivos a integrar.

Observación 6:

OBSERVACIÓN No. 6

Sugerimos a la entidad permitir que el perfil del gerente de servicio solo presente la certificación de PMP y/o Scrum ya que el tiempo de dedicación y enfoque del perfil esta dado a temas de control y no ejecución en los procesos.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 7:

OBSERVACIÓN No. 7

Sugerimos a la entidad permitir que el perfil del arquitecto de seguridad cuente con dos (2) de las certificaciones de seguridad y ciber seguridad emitidas por entes como: Mile2, ISACA, CompTIA, Isc2, Ec-council, SANS, Certiprof, ISO o entes certificadores similares.

Respuesta: Se mantienen lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

Observación 8:

OBSERVACIÓN No. 8

Se solicita a la entidad nos confirme la siguiente información para el monitoreo de marca:

- ¿Cuántas marcas registradas tiene la entidad?
- ¿Cuántos y cuales dominios web se deben monitorear?
- ¿Cuántas y cuales aplicaciones móviles se deben monitorear?
- ¿Cantidad de desactivaciones por año (no aplican para Deep y Dark Web)?
- Indicar cuántos y cuáles dominios web se deben cubrir con el servicio de monitoreo en Deep/Dark Web?
- Se deben monitorear correos electrónicos de la entidad ¿Cuántos y cuales direcciones de correo?

Respuesta: Se confirma que las marcas y palabras dependerán del dominio descrito en la presente invitación, adicionalmente, se confirma que aplicaciones móviles a hoy no se tienen desplegadas, las desactivaciones dependerán de la cantidad de eventos que se presenten, se confirma un promedio de

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

8 al mes en lo validado durante el presente año, todas las configuraciones de palabras clave y dominio serán acordadas entre las partes teniendo en cuenta el conocimiento del oferente. Por último, se confirma que la compañía cuenta con un aproximado de 1100 correos.

Observación 9:

OBSERVACIÓN No. 9

Se solicita a la PREVISORA aclarar, cual es el alcance de las pruebas de DRP que mencionan en el anexo técnico ya que el servicio solicitado esta orientado al monitoreo de los activos de la organización y no al plan de recuperación de desastres de la entidad.

Respuesta: El acompañamiento solicitado en este ítem hace alusión a solo aspectos de seguridad que se manejan en la prueba (accesos entre servicios, pruebas de navegación, validación de conexiones, entre otros).

Observación 10:

OBSERVACIÓN No. 10

Se solicita a la PREVISORA aclarar, cual es el alcance de la gestión con los proveedores y dueños de los servicios, frente a las actualizaciones y backups de los sistemas administrados, ya que la administración de estas plataformas no se encuentra dentro del servicio solicitado.

Respuesta: Se aclara que cada proveedor cuenta con ANS específicos, por lo que para el efecto de la invitación solo aplica la gestión ante los proveedores.

Observación 11:

OBSERVACIÓN No. 11

Se solicita a la entidad, aplazar el cierre del proceso en por lo menos cinco (5) días hábiles por todos los trámites de análisis y elaboración que el mismo proceso requiere y de esta forma, poder apoyar a la entidad, con una oferta aterrizada, basándonos en los precios y condiciones actuales en el mercado de tecnología y servicios de seguridad. Adicional, requerimos de las respuestas a observaciones para lograr dimensionar una solución acorde a las necesidades propias de la PREVISORA.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°1.

Observación 12:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

OBSERVACIÓN No. 1

Respetuosamente se solicita a la entidad revisar el puntaje indicado en el documento de condiciones, ya que el cuadro resumen con el puntaje expuesto por la entidad, no coincide con la descripción de los siguientes factores y al incluirlos en la sumatoria arroja un puntaje de 1010,5.

Emprendimiento y empresa de mujeres: 2.5 puntos
Trabajadores en condición de discapacidad: 10 puntos

Por lo anterior, se solicita a PREVISORA, corregir el puntuable para emprendimiento y empresa de mujeres y eliminar el de trabajadores en condición de discapacidad y de esta forma obtener el puntaje de 1000 como lo establece la entidad inicialmente en sus condiciones de asignación puntaje:

Factor	Puntaje
Económico.	618
Técnico.	230
Ambiental.	50
Apoyo a la industria nacional.	100
Emprendimiento y empresa de mujeres	2
Total	1.000

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

Observación 13:

OBSERVACIÓN No. 2

Se sugiere a la entidad con respecto al puntaje adicional para el perfil arquitecto de seguridad y ciberseguridad, reconsidere este puntuable de 10 puntos, toda vez que esta solicitud encarece el costo estimado del perfil y por ende los costos generales del proyecto. Solicitamos a la entidad aplique los 10 puntos con la presentación de cualquiera de las certificaciones requeridas. Es decir, que el requerimiento se solicite de la siguiente forma:

“Se asignará diez (10) puntos por la presentación de cualquiera de las siguientes certificaciones activas y vigentes, para el perfil solicitado en el recurso humano de arquitecto de seguridad y ciberseguridad. Certification TOGAF 9 Certifie o CDPSE o Certified Data Privacy Solutions Engineer puntos o ECIH EC-Council Certified Incident Handler o Lead Incident Manager ISO 27035 o Manager Cybersecurity ISO 27032.2”

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°3.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 7557
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Observación 14:

OBSERVACIÓN No.3

Se solicita a la entidad, aplazar el cierre del proceso en por lo menos cinco (5) días hábiles por todos los trámites de análisis y elaboración que el mismo proceso requiere y de esta forma, poder apoyar a la entidad, con una oferta aterrizada, basándonos en los precios y condiciones actuales en el mercado de tecnología y servicios de seguridad. Adicional, requerimos de las respuestas a observaciones para lograr dimensionar una solución acorde a las necesidades propias de la PREVISORA.

Respuesta: Se precisa y aclara información en Adenda N°1.

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com