

INVITACIÓN ABIERTA N° 014 DE 2025

RESPUESTA DE OBSERVACIONES EXTEMPORÁNEAS – DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS

En el marco del proceso de Invitación Abierta N° 014 de 2025 el cual tiene por objeto “Contratar los servicios de suministro, implementación y soporte de una herramienta tecnológica en modalidad SaaS (Software como Servicio) en nube pública que permita a La Previsora S.A. Compañía de Seguros adecuar sus procesos a las futuras directrices y estándares de SOLVENCIA II, junto con la prestación de servicios de asistencia técnica especializada, capacitación, y asesoría de la normatividad y los cálculos requeridos”, la Gerencia de Riesgos de **La Previsora S.A. Compañía de Seguros** se permite dar respuesta de las observaciones recibidas de manera extemporánea, en lo que respecta al documento de condiciones definitivas para el presente proceso.

FIS CAPITAL MARKETS US LLC

OBSERVACIÓN N° 1: Actualmente contamos con una solución de gestión actuarial implementada en Previsora, la cual está siendo evaluada para migración a un entorno SaaS en la nube durante el presente año. Esta misma solución será utilizada para Solvencia II. ¿Consideran pertinente que presentemos los costos excluyendo la migración a la nube, o sería más conveniente mostrar ambos escenarios? Cabe resaltar que Previsora ya contaría con la solución en la nube, por lo que únicamente se requeriría el licenciamiento adicional de usuarios.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: De acuerdo con lo establecido en el objeto y alcance del Documento de Condiciones Definitivas de la Invitación Abierta N.º 014–2025, el servicio deberá ser prestado bajo el modelo SaaS (Software como Servicio) en nube pública, conforme a las condiciones técnicas y contractuales previstas.

En consecuencia, la propuesta deberá elaborarse y presentarse considerando la prestación del servicio en su completitud de condiciones, costos y demás, bajo los términos definidos en el documento de condiciones definitivas, sin excluir o modificar los elementos que hacen parte del objeto contractual.

OBSERVACIÓN N° 2: Agradecemos la posibilidad de solicitar una ampliación en el plazo de entrega de la propuesta hasta el 31 de octubre de 2025, con el fin de revisar detalladamente los requerimientos técnicos y comerciales.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: No es posible acceder a su solicitud, toda vez que mediante la Adenda N°1 se extendieron los plazos lo máximo posible bajo la necesidad que tiene la Entidad de contar con el servicio. Por lo tanto, se mantendrán las fechas establecidas en el cronograma vigente, conforme a lo dispuesto en la Adenda N° 1 publicada por LA PREVISORA S.A. en su página web.

OBSERVACIÓN N° 3: ¿Es posible incluir un ajuste por inflación en el costo anual de licenciamiento, utilizando como referencia el índice CPI (inflación de EE.UU.)?

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](https://www.facebook.com/PrevisoraSeguros)
 [PREVISORASEGUROS](https://www.instagram.com/PrevisoraSeguros)
 [PREVISORA SEGUROS S.A](https://www.linkedin.com/company/PrevisoraSeguros)
 [PREVISORA SEGUROS](https://twitter.com/PrevisoraSeguros)
 [@SomosPREVISORA](https://www.whatsapp.com/channel/00299a60000000000000000000000000)

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Los valores establecidos para el presente proceso ya fueron determinados con base en los estudios de mercado y análisis presupuestal realizados por LA PREVISORA S.A.

En consecuencia, no se contempla la aplicación de ajustes adicionales por inflación ni la modificación de los valores anuales de licenciamiento, dado que el presupuesto oficial incorpora todos los costos directos e indirectos, impuestos, tasas y contribuciones requeridas para la ejecución del contrato.

Para ampliación de la respuesta el oferente podrá consultar el documento inicial de la respuesta a las observaciones en la observación No. 2 del interesado HABITUDES.

OBSERVACIÓN N° 4: ¿Podemos presentar la propuesta en dólares estadounidenses, utilizando la TRM vigente al día de la presentación?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: No, la propuesta deberá presentarse en pesos colombianos (COP), conforme lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas de la invitación, teniendo en cuenta que el pago del contrato se realizará igualmente en pesos conforme los lineamientos de pago establecidos por LA PREVISORA S.A.

OBSERVACIÓN N° 5: Como empresa extranjera, quisiéramos confirmar si los precios y el presupuesto deben excluir el IVA, considerando que este sería gestionado directamente por Previsora. En línea con otras soluciones que ya tenemos implementadas, sugerimos excluir el IVA de la propuesta.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: De acuerdo con lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas de la Invitación Abierta N° 014-2025, el presupuesto oficial señalado por LA PREVISORA S.A. incluye el valor del IVA, impuestos, tasas y contribuciones aplicables, por lo tanto, los valores expresados mediante el Anexo N° 8 de oferta económica deberán describir el IVA de cada concepto según aplique.

OBSERVACIÓN N° 6: ¿Los montos de los contratos con clientes pueden ser tratados bajo cláusulas de confidencialidad? Por políticas internas, no podemos compartir información sensible con terceros.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Para el cumplimiento del requisito de experiencia técnica habilitante, es necesario que se indique el valor de cada contrato acreditado, a fin de verificar el cumplimiento del monto mínimo exigido en el Documento de Condiciones Definitivas.

En ese sentido, aunque los oferentes pueden proteger información de carácter sensible o reservada, la indicación del valor contractual es un requisito obligatorio y verificable, indispensable para efectos de evaluación y validación de la experiencia presentada.

Adicional a ello, el proponente podrá consultar la respuesta a la observación No. 1 del interesado HELIOS TECHNOLOGY AND INNOVATION.

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 N° 7: ¿Sería posible revisar conjuntamente los acuerdos de nivel de servicio (SLA), conforme al contrato previamente establecido?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) se encuentran definidos en el Documento de Condiciones Definitivas publicado en la página web institucional dentro del proceso de Invitación, para lo cual se aclara que con la presentación de la propuesta, el oferente acepta todas las condiciones allí descritas.

Estos ANS fueron establecidos conforme a los lineamientos, requerimientos técnicos y necesidades de LA PREVISORA S.A., en concordancia con el objeto contractual, por lo cual deben ser atendidos en los términos y condiciones previstos.

OBSERVACIÓN N° 8: ¿Podemos incluir una cláusula de limitación de responsabilidad en la minuta contractual? No podemos avanzar con un contrato que no contemple esta disposición. Sugerimos establecer como límite el valor total del contrato o el monto de las facturas pagadas hasta la fecha.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: No se acepta su observación, las cláusulas contenidas en la minuta contractual se encuentran alineadas con las directrices internas de LA PREVISORA S.A. y la Superintendencia Financiera de Colombia en su Circular Básica Jurídica actualmente vigente.

En ese sentido, no es procedente la inclusión, modificación o eliminación de las cláusulas de responsabilidad establecidas, toda vez que su reducción o limitación podría generar riesgos tanto en el cumplimiento del contrato, como en los intereses de la Entidad.

No obstante lo anterior, la Entidad podrá discrecionalmente evaluar la inclusión o modificación de cláusulas distintas de mutuo acuerdo con el oferente seleccionado.

OBSERVACIÓN N° 9: Solicitamos la eliminación de la cláusula de terminación por conveniencia. No podemos aceptar una disposición que permita la terminación anticipada del contrato por parte de LA PREVISORA S.A., sin previo requerimiento ni compensación, mediante comunicación escrita con al menos treinta (30) días de antelación.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: No se acepta su observación, las cláusulas contenidas en la minuta contractual se encuentran alineadas con las directrices internas de LA PREVISORA S.A. y la Superintendencia Financiera de Colombia en su Circular Básica Jurídica actualmente vigente.

En ese sentido, no es procedente la inclusión, modificación o eliminación de las cláusulas de responsabilidad establecidas, toda vez que su reducción o limitación podría generar riesgos tanto en el cumplimiento del contrato, como en los intereses de la Entidad.

No obstante lo anterior, la Entidad podrá evaluar la inclusión o modificación de cláusulas distintas de mutuo acuerdo con el oferente seleccionado.

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 N° 10: En cuanto a la disponibilidad de la solución, ¿sería viable contemplar una disponibilidad mensual de 240 horas al 99.5%? Esta propuesta se basa en un esquema de 12 horas diarias, 5 días a la semana, optimizando la eficiencia de costos.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Se realizará la aclaración correspondiente mediante Adenda.

OBSERVACIÓN N° 11: ¿Podemos incluir los anexos requeridos para la orden de trabajo y la prestación del servicio en la nube dentro de la propuesta?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: La información y documentación que haga parte de la propuesta deberá allegarse en los términos y condiciones establecidos en el Documento de Condiciones Definitivas y sus anexos, publicados en el marco del proceso de invitación

Por lo anterior, los oferentes dentro de su propuesta podrán incluir la documentación que generen necesario, que permita el cumplimiento de todos los requisitos.

OBSERVACIÓN N° 12: ¿Podrían confirmar si la implementación de la solución puede realizarse de manera remota?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: La implementación de la solución no se desarrollará en modalidad 100% remota, sino bajo una modalidad mixta, que combine actividades presenciales y virtuales, en concordancia con la respuesta en la respuesta a la observación No. 6 del interesado GRUPO LICITACIONES G publicada en el documento de respuesta de observaciones.

Esta modalidad garantiza el cumplimiento de los requerimientos técnicos, de capacitación y acompañamiento establecidos por LA PREVISORA S.A., en concordancia con el objeto contractual.

OBSERVACIÓN N° 13: ¿Sería posible compartir ejemplos de los escenarios de solvencia que se planean implementar, así como la metodología correspondiente?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Actualmente, LA PREVISORA S.A. no cuenta con escenarios de solvencia predefinidos para compartir, toda vez que estos deberán establecerse conforme a la normatividad vigente y las directrices que emita la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), así como a las necesidades y requerimientos internos de la compañía.

La metodología y los escenarios específicos serán definidos y parametrizados durante la fase de implementación de la solución tecnológica, en concordancia con el objeto contractual y las disposiciones aplicables del marco de Solvencia II.

OBSERVACIÓN N° 14: ¿Podrían considerarse todos los honorarios administrativos durante el año 1 que será el año en el cual se realizarían las actividades de implementación?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Las condiciones económicas y de pago previstas para el presente proceso se encuentran detalladas en el Documento de Condiciones Definitivas de la invitación, el cual

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**

puede ser consultado en la página web institucional de LA PREVISORA S.A.; para lo cual, se aclara que la distribución de costos y la forma de pago se encuentran allí descritos y no serán modificados.

OBSERVACIÓN N° 15: ¿Cuántos usuarios se requerirían para la solución? sugerimos dos usuarios?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Para la implementación y operación de la solución tecnológica se requiere un total de doce (12) usuarios, conforme a lo indicado en el Documento de Condiciones Definitivas y a la respuesta a la observación 5 de GRUPO LICITACIONES G, en el documento de observaciones correspondiente.

OBSERVACIÓN N° 16: ¿Podrían confirmar si la propiedad intelectual de los desarrollos, configuraciones o personalizaciones realizadas durante la ejecución del contrato permanecerá en cabeza de Previsora, o si el proveedor podrá reutilizar componentes en otros proyectos? Es una solución SaaS en la cual todos nuestros clientes se benefician de los nuevos elementos.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Conforme a lo establecido en el numeral 2 del Anexo 14, la entidad precisa que la información que se procese a través de la herramienta será de propiedad exclusiva de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, y el proveedor no podrá usarla para ningún propósito distinto a lo establecido contractualmente.

Dado que la herramienta estará alojada en una infraestructura de nube pública, la propiedad intelectual del aplicativo corresponderá a quien lo desarrolle, sin que ello implique la transferencia automática de la titularidad del software base o de componentes estándar del proveedor.

Adicionalmente, en la cláusula cuadragésima primera, parágrafo tercero de la minuta del contrato, se establecen excepciones claras a la transferencia de derechos, entre ellas:

(i) Si el proveedor suministra componentes de software previamente elaborados a la ejecución del contrato, deberá entregar los códigos fuente y otorgar los derechos de uso, copia, adaptación y modificación a la entidad, sin perder sus derechos patrimoniales y morales sobre dichos componentes Y (ii) Cuando se utilice software libre tipo GNU/GPL, no será necesaria la transferencia de derechos de autor a La Previsora S.A.

De esta forma, se salvaguarda tanto la titularidad de la entidad sobre la información procesada como los derechos del proveedor sobre sus desarrollos previos y componentes estándar, garantizando un marco contractual equilibrado y conforme a las disposiciones legales vigentes.

OBSERVACIÓN N° 17: ¿Existe un plan de continuidad de negocio y recuperación ante desastres (BCP/DRP) exigido por Previsora para el servicio SaaS? ¿Cuáles son los parámetros mínimos de RTO (Recovery Time Objective) y RPO (Recovery Point Objective) requeridos? Sugerimos 24 horas RTO, 4 horas RPO.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: LA PREVISORA S.A. cuenta con lineamientos y parámetros definidos respecto a los planes de continuidad del negocio (BCP) y recuperación ante desastres (DRP) exigidos, los cuales se encuentran documentados en el Anexo 15 – Matriz de Requisitos Tecnológicos Mínimos.

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**

Los oferentes deberán dar cumplimiento a dichos requerimientos y garantizar los niveles de disponibilidad, recuperación y continuidad allí establecidos.

OBSERVACIÓN N° 18: ¿Cómo se gestionarán las actualizaciones normativas y tecnológicas que surjan durante la vigencia del contrato? ¿Se consideran parte del alcance o se cotizarán como servicios adicionales? Sugerimos contemplar bolsa de horas adicional.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Los desarrollos adicionales, actualizaciones y modificaciones derivadas de cambios normativos o tecnológicos deberán estar incluidos dentro de la propuesta económica presentada por el oferente, en tanto hacen parte del alcance contractual definido en el Documento de Condiciones Definitivas.

En consecuencia, no se reconocerán valores adicionales por este concepto, dado que el proveedor deberá garantizar durante toda la ejecución del contrato la actualización de la herramienta y la prestación de los servicios conforme a la normatividad vigente y a los requerimientos técnicos.

OBSERVACIÓN N° 19: ¿Cómo se gestionarán las actualizaciones normativas y tecnológicas que surjan durante la vigencia del contrato? ¿Se consideran parte del alcance o se cotizarán como servicios adicionales?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Los desarrollos adicionales, actualizaciones y modificaciones derivadas de cambios normativos o tecnológicos deberán estar incluidos dentro de la propuesta económica presentada por el oferente, en tanto hacen parte del alcance contractual definido en el Documento de Condiciones Definitivas.

En consecuencia, no se reconocerán valores adicionales por este concepto, dado que el proveedor deberá garantizar durante toda la ejecución del contrato la actualización de la herramienta y la prestación de los servicios conforme a la normatividad vigente y a los requerimientos técnicos.

SERFIEX S.A.

OBSERVACIÓN N° 19: ¿la propuesta realizada por y desde una empresa española como SERFIEX S.A. inhabilita al eventual proveedor para el proceso de contratación?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: No, conforme lo establecido en el Capítulo III, numeral 1.22, las sociedades o personas jurídicas extranjeras sin sucursal en Colombia, y las personas naturales extranjeras sin domicilio en Colombia, podrán presentar propuesta bajo el cumplimiento de los requisitos requeridos.

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**