

**ADENDA No. 2**  
**Invitación Abierta No. 005-2020**



2020-CE-0145287-0000-01  
27/05/2020 17:42:39

En razón al proceso de Invitación Abierta No. 005-2020, el cual tiene por objeto “*Contratar una solución integral de Mesa de Servicios y tecnología para La Previsora S.A. Compañía de Seguros a nivel nacional.*”, la Vicepresidencia de Desarrollo Corporativo de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, realiza la siguiente modificación al pliego de condiciones de la Invitación Abierta No. 005-2020:

Para mayor identificación de los ajustes efectuados a través del presente documento al pliego de condiciones, las modificaciones serán resaltadas en negrilla, subrayadas y señaladas con color rojo.

- 1.** Se modifica el numeral 3.2. “Capacidad Financiera”, al cual se le agregará lo siguiente:

**“3.2 CAPACIDAD FINANCIERA**

**ESTADOS FINANCIEROS**

Para efectos de constatar la capacidad financiera, el proponente deberá presentar Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral con corte a 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017, (...)

Para los proponentes de sociedades extranjeras, se evaluará la capacidad financiera teniendo en cuenta los periodos de preparación de información financiera de acuerdo con la normatividad de cada país de origen. En el caso de sucursales, se tendrá en cuenta la información de la Casa Matriz. Para realizar la evaluación, deberán remitir la información con corte al último mes disponible de 2019 y comparado con el mismo periodo de 2018. Adicionalmente se deberá anexar certificación por parte del Contador confirmando los periodos de presentación de la información. Para verificar la información aportada, las entidades extranjeras deberán enviar adicionalmente el RUP actualizado.

**Indicadores que se deben acreditar**

Para participar en el proceso de selección, el proponente deberá cumplir con los siguientes indicadores a 31 de diciembre de 2018, si adjuntaron estados financieros del 2018, o al 31 de diciembre de 2019, si adjuntaron estados financieros del 2019. Adicionalmente, para entidades

extranjerías se tendrá en cuenta la información disponible al último periodo de 2019, de acuerdo con los cortes de presentación de información del país de origen:

1. Capital de Trabajo (Activo corriente – Pasivo corriente): Mayor o igual al 30% del presupuesto oficial de la contratación.
2. Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total): Menor o igual al **75%**.
3. Patrimonio Total: Mayor o igual al 30% del presupuesto oficial de la contratación.

**Nota:** Se aclara que, para la evaluación de los indicadores, Previsora tendrá en cuenta los estados financieros del último año o periodo aportado, siempre y cuando cumplan con los requisitos del párrafo inicial de este numeral.

(...)

- 2.** Se modifica el inciso 7 del numeral 3.3.2. “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor”, con el fin de eliminar el texto que se relaciona a continuación:

“Deberán aportarse con la propuesta, las certificaciones de experiencia que sean necesarias a fin de acreditar los años de experiencia solicitados para cada rol”

- 3.** Se modifica el numeral 3.3.2. “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor”, de la siguiente forma:

**“3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR**

(...)

ROL Y NUMERO DE RECURSOS	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA	FUNCIONES Y DEDICACIÓN AL PROYECTO
Un (1) Gerente de proyecto (Tiempo parcial)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o ingenierías Afines. Anexar tarjeta profesional o título.</li> <li>• Especialista en Gerencia de proyectos o certificado PMP. Anexar título y/o certificación.</li> <li>• Certificado ITIL® Intermedio OSA</li> </ul>	Tres (3) años de experiencia mínima en: Proyectos relacionados con Mesas de Servicio como Gerente o líder.	<p>Encargado de gestionar la ejecución del contrato, principal responsable para la revisión del servicio entre el oferente y el supervisor del contrato designado por LA PREVISORA S.A.</p> <p>Presentar los informes mensuales y genera planes de mejora.</p>

<p>Un (1) Coordinador de mesa de servicio (Dedicado en sitio Previsora)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o Afines. Anexar tarjeta profesional o título de profesional.</li> <li>Certificado ITIL® Intermedio OSA</li> </ul>	<p>Dos (2) años de experiencia mínima en: Proyectos relacionados con Mesas de Servicio en las cuales se apliquen metodología ITIL. Como Coordinador o líder de mesa.</p>	<p>Es el responsable de velar por el correcto funcionamiento de la mesa de servicio. Entre sus principales funciones están administrar y controlar el equipo de Mesa de Servicio, así como también generar los reportes mensuales de operación de la mesa con su respectivo análisis y evaluación de impacto en los niveles de servicio. Definir los roles de Incident Manager y de Problem Manager</p>
<p>Siete (7) operadores de mesa de servicio de primer nivel tecnología</p> <p>Mínimo siete (7) o los necesarios para cumplir los ANS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones o Administración de informática o Ingeniería Electrónica <b>o afines</b>.</li> <li>Certificado ITIL® Foundation V3 o superior.</li> </ul>	<p>Dos (2) años de experiencia mínima en: Soporte de aplicativos y/o Mesas de Servicio. Conocimiento en Infraestructura, comunicaciones, sistemas operativos Windows y Linux, Directorio Activo y Office 365</p>	<p>Será el Único punto de contacto para el personal interno, donde se brinda una atención vía WEB, Chatbot o Telefónica para la solución de los incidentes y/o requerimientos, se recopila la información y las autorizaciones necesarias para la atención de los mismos documentando cada caso según corresponda.</p>
<p>Cuatro (4) operadores de soporte en sitio (Dedicado en sitio)</p> <p>Mínimo cuatro (4) o los necesarios para cumplir los ANS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones o Administración de informática, Ingeniería Electrónica <b>o afines</b>.</li> <li>Tener conocimiento en soporte de hardware y software de usuario final.</li> <li>Certificado ITIL® Foundation V3 o superior.</li> </ul>	<p>Dos (2) años de experiencia en el Soporte de infraestructura de equipos de cómputo para usuario final.</p>	<p>Personal encargado de la atención en sitio de los incidentes y/o requerimientos que se reciben en Mesa de Servicio y que el Primer Nivel no logró solucionar en la primera atención.</p> <p>Atención de casos reportados por las sucursales a nivel nacional a través de herramienta de conexión remota inicialmente y seguimiento a la labor realizada por los técnicos en sitio que van a las sucursales de todo el país.</p>
<p>Dos (2) Operadores de soporte en sitio regionales (Dedicado en sitio)</p> <p>Dos (2) operadores (1 Cali – 1 Medellín)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones o Administración de informática o Ingeniería Electrónica <b>o afines</b>.</li> <li>Tener conocimiento en soporte de hardware y software de usuario final.</li> <li>Certificado ITIL® Foundation</li> </ul>	<p>Dos (2) años de experiencia en el Soporte de infraestructura de equipos de cómputo para usuario final.</p>	<p>Personal encargado de la atención en sitio de los incidentes y/o requerimientos que se reciben en Mesa de Servicio y que el Primer Nivel no logró solucionar en la primera atención.</p> <p>Atención de casos reportados por las sucursales a nivel nacional a través de herramienta de conexión remota inicialmente y seguimiento a la labor realizada por los técnicos en sitio que van a las sucursales de todo el país.</p>

	V3 o superior.		
Dos (2) Operadores de mesa de servicio segundo nivel aplicativo core y gestión de accesos (negocio - sector financiero) y otros aplicativos  (Dedicado en sitio La Previsora)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica <b>o afines</b>.</li> <li>• Conocimiento en Soporte en el Aplicativo CORE de negocio y gestión de accesos</li> <li>• Certificado ITIL® Foundation V3 o superior.</li> </ul>	Dos (2) años de experiencia mínima en Mesas de Servicio: Brindando soporte a aplicativos CORE y/o gestionando accesos a aplicativos (NEGOCIO Sector Financiero). Conocimiento en O365, Directorio Activo, entre otros.	Persona que se encargará de brindar los accesos necesarios asociados a los perfiles del personal interno, externo e intermediario de <b>LA PREVISORA S.A.</b> en los sistemas de información de <b>LA PREVISORA S.A.</b> , obedece a la gestión de novedades de personal.
Un (1) Operador de mesa de servicio segundo nivel infraestructura (Dedicado en sitio) 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas y/o Administración de informática y/o Ingeniería Electrónica <b>o afines</b>.</li> <li>• Conocimientos básicos en infraestructura tecnológica (Servidores, redes, aplicaciones de negocio entre otros)</li> <li>• Certificado ITIL® Foundation V3 o superior.</li> </ul>	Dos (2) años de experiencia mínima en Mesas de Servicio: Brindando soporte a Infraestructura tecnológica (Servidores, redes, aplicaciones de negocio entre otros).	Persona especializada en atención de incidentes y/o requerimientos asociados a temas de infraestructura, como servidores, directorio activo, correo electrónico, Office 365, actualizaciones de componentes, etc.
Un (1) Operador de mesa de servicio segundo nivel procesamiento de datos (Dedicado en sitio)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas y/o Administración de informática y/o Ingeniería Electrónica <b>o afines</b>.</li> <li>• Conocimiento en generación de reportes en el Aplicativo CORE del negocio</li> </ul>	Un (1) año de experiencia mínima en generación de reportes del sistema CORE de negocio Conocimiento en Bases de Datos y Gestión de Reportes	Personal especializado en atención de incidentes y/o requerimientos asociados a la generación de reportes del sistema CORE de la compañía y la generación de reportes a demanda según las necesidades de <b>LA PREVISORA S.A.</b> y/o las solicitudes de los entes de control. Reporte y BD
Un (1) Operador de mesa de servicio segundo nivel ofimática y gestión de activos (Dedicado en sitio La Previsora)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas y/o Administración de</li> </ul>	Un (1) año de experiencia mínima en gestión de activos, manejo de CMDB y manejo de inventarios de hardware y software, despliegue de software y	Personal especializado en atención de incidentes y/o requerimientos asociados a ofimática, líder de la gestión de activos fijos y encargado de garantizar el inventario de hardware y software de <b>LA PREVISORA S.A.</b> ; responsable de la

	informática y/o Ingeniería Electrónica <b>o afines</b> . • Certificado ITIL® Foundation V3 o superior.	actualizaciones tanto de SO como de aplicaciones	actualización de la CMDB, gestión del parchado de PCs
Un (1) Documentador (dedicado en sitio)	• Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o <b>demás carreras afines relacionadas al sector de TI.</b>	Dos (2) años de experiencia en documentación	Persona encargada de la elaboración de documentos de los procesos de apoyo de TI, actividades, diagramas entre otros.

Previo a la suscripción del contrato y dentro de un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la adjudicación del mismo, EL PROVEEDOR deberá entregar las hojas de vida, el rol que desempeñará, copia de los títulos obtenidos, de la tarjeta profesional y de las certificaciones de experiencia laboral de los perfiles relacionados en el cuadro anterior.

Si el proveedor llegase a ejecutar el contrato con roles que no cumplan las calidades solicitadas en este pliego de condiciones, será causal de terminación inmediata y unilateral del contrato, **excepto para aquellos recursos que requieran acreditar certificación en ITL, para los cuales El Proveedor tendrá la opción de comprometerse a adquirir dichas certificaciones, máximo para el primer trimestre de ejecución del contrato. Aquellos proponentes que deseen acogerse a esta excepción, deberán manifestarlo de forma expresa en la propuesta.**

(...)

#### NOTAS APLICABLES PARA TODOS LOS ROLES

En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados **en un término no superior a cinco (5) días hábiles**, por personas que cumplan con los mismos requisitos o superiores y deberá asegurar la transferencia de conocimientos de las actividades a desarrollar, previa autorización por parte de LA PREVISORA S.A.

(...)"

**4.** Se modifica el numeral 4.1.4. "Promedio gestión de cambios año 2019", el cual quedará así:

**"4.1.4. Promedios Gestión de Cambios Año 2019**

Mes	Cantidad de cambios registrados
Enero	13
Febrero	25
Marzo	32
Abril	34
Julio	40
Agosto	31
Septiembre	33
Octubre	22
Noviembre	18
Diciembre	15
Total general	<b>263</b>

**5.** Se modifica el numeral 4.4.1. “Etapa de transición”, en los siguientes términos:

**“4.4.1. Etapa de transición.**

(...)

El Plan de Transición detallado deberá ser entregado por el proponente adjudicado en un plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de adjudicación (previa suscripción del contrato), este debe contemplar como mínimo los siguientes aspectos:

(...)”

**6.** Se modifica el numeral 4.5 “Condiciones a cumplir respecto de los recursos de personal a su cargo”, así:

**“4.5. CONDICIONES A CUMPLIR RESPECTO DE LOS RECURSOS DE PERSONAL A SU CARGO.**

(...)

## Condiciones generales.

(...)

- En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados en un término no superior a **cinco (5)** días hábiles, por personas que cumplan con los mismos requisitos o superiores; (...)

- 7.** Se modifica el numeral 4.6 “Herramientas de gestión del servicio”, de la siguiente manera:

### **“4.6. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO.**

En este punto, el proponente deberá aportar con su propuesta **una carta de compromiso suscrita por el Representante Legal, en la cual manifieste expresamente que en caso de quedar adjudicado, entregará el certificado de licencia vigente para el uso de las herramientas que hagan parte del servicio en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de adjudicación y previa suscripción del contrato,** y una manifestación en la cual indique expresamente si se encuentra en capacidad y se obliga cumplir con los requerimientos expuestos en el presente numeral.

(...)”

- 8.** Se modifica el numeral 4.15 “Plazo para la presentación de análisis y recomendaciones”, en la siguiente forma:

### **“4.15.1. Plazo para la presentación de análisis y recomendaciones:**

Dentro de los diez (10) primeros días calendario de cada mes, se debe reunir el Comité de Gestión del Servicio. En esta reunión el oferente debe presentar los reportes e informes listados en el **numeral 4.10. METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** ítem **de** “Generación de Estadísticas y Reportes” **y demás que se determinen de mutuo acuerdo entre las partes, así como** el análisis de situaciones particulares y presentar las recomendaciones que de acuerdo con ITIL V3 o superior, Cobit y la experiencia particular del oferente se deban presentar con base en la información recolectada en la mesa de servicio. El acta de reunión correspondiente está a cargo del oferente y la misma debe quedar corregida y aceptada máximo al día siguiente hábil de esta reunión.

(...)”

- 9.** Se modifica el numeral 4.18 “Certificación de la solución de software – mesa de servicio”, con el fin de incluir el texto en rojo:

#### **“4.18. CERTIFICACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE SOFTWARE – MESA DE SERVICIO.**

En este punto, el proponente deberá aportar con su propuesta, una manifestación en la cual indique expresamente si se encuentra en capacidad y se obliga a cumplir con los requerimientos expuestos en el presente numeral

La solución de software que el oferente empleará para cumplir con el objeto de la presente contratación y que pondrá a disposición de LA PREVISORA S.A., debe incluir como mínimo los nueve procesos que se mencionan más adelante:

- ▯ Gestión de incidentes – Incident Management – IM.
- ▯ Gestión de problemas – Problem Management – PM.
- ▯ Gestión de cambios – Change Management – CHG.
- ▯ Gestión del conocimiento - Knowledge Management – KM.
- ▯ Gestión de la configuración – Service Asset& Configuration Management SACM.
- ▯ Gestión de cumplimiento de solicitudes – Request Fullfillment – RF.
- ▯ Gestión del portafolio de servicios – Service Portfolio Management - SPM
- ▯ Gestión del catálogo de servicios - Service Catalog Management – SCM
- ▯ Gestión de niveles de servicio – Service Level Management – SLM
- ▯ Gestión de activos - Asset Management - AM

Además de lo anterior, deberá aportar con su propuesta la certificación en el cual se evidencie que se encuentra certificada por Pink Elephant (PinkVerify™) en el nivel PINK VERIFY 2011.”

**10.** Se modifica el numeral 4.21. “Obligaciones generales del servicio”, de la siguiente forma:

#### **“4.21. OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO**

(...)

3. Cumplir con las certificaciones Pink Elephant (PinkVerify™) en el nivel PINK VERIFY 2011 a los procesos detallados en el numeral **4.18. CERTIFICACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE SOFTWARE – MESA DE SERVICIO.**

(...)

18. Dar soporte en sitio o remoto."

11. Se modifica el numeral 5.3. "Valores agregados", con el fin de eliminar el texto que se relaciona a continuación:

"La realización de estas campañas debe ser de por lo menos 1 cada mes coordinada con la gerencia de TI y sin costo para LA PREVISORA S.A."

Dada el 27 de mayo de 2020,

Cordialmente,



CINDY MARCELA AGUILERA MORENO  
Subgerente de Infraestructura y Servicios Tecnológicos

Anexo: 0  
Copia: 0  
Elaboró: Siomara Lucia Barrera Correa  
Revisó: Leidy Johanna Sandoval Moreno  
Sergio Suarez Nivia  
Edilberto Pineda