



**LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS**

**VICEPRESIDENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO**  
**Gerencia de Tecnología de la Información**

**PLIEGO DE CONDICIONES**

**INVITACIÓN ABIERTA No. 005 – 2020**

**“Contratar una solución integral de Mesa de Servicios y tecnología para La Previsora S.A. Compañía de Seguros a nivel nacional.”**

**BOGOTÁ D.C. MAYO DE 2020**

## **CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 OBJETO**

**LA PREVISORA S.A.** pone a disposición de los interesados el documento de condiciones preliminares del proceso de invitación abierta que tiene por objeto:

*“Contratar una solución integral de Mesa de Servicios y tecnología para La Previsora S.A. Compañía de Seguros a nivel nacional.”*

#### **1.1.1. ALCANCE DEL OBJETO**

El alcance del objeto es el siguiente:

Se requiere de la adquisición de una solución integral de Mesa de Servicios y tecnología con el fin de lograr la adecuada atención, gestión y solución de incidentes, requerimientos, problemas y gestión de cambios de TI asociados al hardware, software y aplicaciones, que soportan las operaciones realizadas por los usuarios internos y externos que se encuentran en los puntos de venta, sucursales, centros de expedición, canales de comercialización, intermediarios, sede administrativa de la compañía y nuevos modelos de negocio que la compañía pueda generar.

### **1.2. LUGAR, FECHA Y HORA DE APERTURA Y CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA**

El proceso se abrirá el 11 de mayo de 2020 mediante publicación de este pliego de condiciones en la página web de **LA PREVISORA S.A.** [www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) y se cerrará en audiencia a las 3:00 pm del 22 de mayo de 2020 mediante un evento en vivo a través de la Herramienta Microsoft Teams. Las propuestas deberán ser enviadas vía correo electrónico de 8:00 am a 2:00 pm.

### **1.3 FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO OFICIAL**

La fuente de financiación para la ejecución del consecuente contrato derivado del presente proceso de selección será con recursos propios de **LA PREVISORA S.A.** que de acuerdo con el estudio de mercado tiene un presupuesto estimado de **TRES MIL OCHOCIENTOS TRES MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE. (\$3.803.999.058) incluido IVA**, valor distribuido de la siguiente forma:

	VIGENCIAS (VALORES CON IVA)				
	2020	2021	2022	2023	TOTAL
<b>COSTO FIJO</b>	\$ 285,299,930	\$ 1,141,199,717	\$ 1,141,199,717	\$ 855,899,789	\$3,423,599,152
<b>COSTO VARIABLE</b>	\$ 31,699,992	\$ 126,799,969	\$ 126,799,969	\$ 95,099,976	\$ 380,399,906
<b>TOTALES</b>	\$ 316,999,922	\$ 1,267,999,686	\$ 1,267,999,686	\$ 950,999,765	\$3,803,999,058

El costo variable corresponde a una figura de bolsa disponible para actividades de propósito específico que solicite la gerencia de TI y que deban ser ejecutadas por el proveedor.

La propuesta no podrá exceder el presupuesto máximo oficial, ni el valor de cada una de sus vigencias. En caso en que la propuesta exceda cualquiera de los valores antes señalados, ésta será rechazada.

Para cumplir con las obligaciones derivadas del presente proceso **LA PREVISORA S.A.**, cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal número 2020000760 del 7 de abril de 2020, expedido por la Gerencia de Planeación Financiera.

Todas las propuestas deberán ser presentadas en pesos colombianos

#### **1.4 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO**

**LA PREVISORA S.A.** efectuará el pago del servicio contratado de la siguiente forma:

1. **LA PREVISORA S.A.** pagará por la prestación de los servicios prestados bajo la modalidad de mensualidades vencidas, acorde con los precios establecidos en la oferta. El primer pago se efectuará, una vez haya transcurrido el primer mes de la Etapa de Operación, según factura emitida por **EL PROVEEDOR**, que relacione un informe con el cumplimiento de los indicadores y actividades realizadas en el mes inmediatamente anterior y el acta de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato.

Se contará con un presupuesto para **costo fijo** el cual contempla el pago del servicio contratado. Semestralmente y en caso de ser requerido por alguna de las partes se revisarán las causas de incrementos o disminuciones de los servicios prestados y se reevaluarán de mutuo acuerdo los costos fijos mensuales.

2. **LA PREVISORA S.A.** contará con un presupuesto para **costos variables**, distribuido por anualidades, el cual se pagará solo en caso de inclusión de nuevos servicios que afecten el cumplimiento de los indicadores, previo análisis de costos por parte de **EL PROVEEDOR** y posterior aprobación de **LA PREVISORA S.A.** El pago se efectuará en razón de lo acordado entre **LAS PARTES** respecto del momento del pago y del valor del servicio, según factura emitida por **EL PROVEEDOR**, que relacione un informe con el cumplimiento del nuevo servicio y el acta de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato.

Las facturas deberán ser radicadas los primeros diez (10) días de cada mes y los pagos de dichas facturas se realizarán dentro de los treinta (30) días siguientes a su aceptación.

La factura deberá venir acompañada de una certificación expedida por su Revisor Fiscal o en el evento en que no exista obligación legal o social estatutaria de tener Revisor Fiscal, por su Representante Legal, en el que conste que se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social [Salud, Pensión, y ARL] de sus empleados y aportes parafiscales [Caja de Compensación Familiar, Instituto

Colombiano de Bienestar Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA] y al que esté obligado de acuerdo con la normatividad vigente.

Si la factura no ha sido correctamente elaborada y no es posible su corrección por parte de **EL PROVEEDOR** o no es acompañada por los documentos solicitados, el término mencionado para el pago no empezará a contarse hasta tanto no se aporten. Dicha demora no generará a **EL PROVEEDOR** el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna.

**LA PREVISORA S.A.** únicamente realiza sus pagos a través de transferencia electrónica, para lo cual se requerirá cumplir con las políticas establecidas por la compañía para dicho fin. No es posible efectuar el pago a través de cheque o cualquier otro medio de pago.

### **Impuestos, Tasas y Contribuciones**

El proponente deberá tener en cuenta todos los impuestos que hayan de causarse para la celebración y ejecución del contrato, los cuales corren por cuenta del proponente favorecido y no dará lugar a ningún pago adicional de los precios pactados.

Con relación a la retención en la fuente por renta, **LA PREVISORA S.A.** procederá de conformidad con la normatividad tributaria vigente dependiendo del objeto del contrato y en caso de que no haya lugar a ello, deberá indicarse la norma que lo excluye o le otorga exención.

En todo caso, corresponde a **EL PROVEEDOR** sufragar todos los impuestos que le correspondan de conformidad con la normativa vigente.

### **1.5 DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS**

Para legalizar el contrato respectivo, el oferente que resulte seleccionado deberá constituir una póliza con clausulado para particulares, expedida por una compañía de

seguros legalmente establecida en Colombia, en favor de **LA PREVISORA S.A.**, NIT. 860.002.400-2. La garantía deberá cubrir los siguientes amparos así:

<b>Amparo</b>	<b>Valor / Porcentaje</b>	<b>Vigencia</b>	<b>Justificación</b>
<b>CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO</b>	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato	Debe estar vigente por el plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.	Garantiza los perjuicios derivados de cualquier hecho constitutivo de incumplimiento de las obligaciones a cargo del proponente
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato.	Debe estar vigente por el plazo de ejecución del contrato y un (1) mes más.	Cubre a <b>LA PREVISORA S.A.</b> , contra los perjuicios imputables al proponente, derivados de la mala calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta las condiciones pactadas en el contrato
<b>SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES</b>	Cinco por ciento (5%) del valor del contrato.	La vigencia de esta garantía deberá ser igual al período de ejecución del contrato y tres (3) años más.	El amparo de pagos de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales cubrirá los perjuicios que se le ocasionen como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones laborales a que esté obligado El Proponente garantizado, derivadas de la contratación del personal utilizado para la ejecución del contrato amparado en el territorio nacional.
<b>RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL</b>	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato y un mes más.	La vigencia de esta garantía deberá ser igual al período de ejecución del contrato.	La exigencia de este amparo procede a efectos de cubrir los perjuicios que puede sufrir <b>LA PREVISORA S.A.</b> , derivados de la responsabilidad extracontractual que surja de las actuaciones, hechos u omisiones de su contratista o de sus subcontratistas. <b>LA PREVISORA S.A.</b> , debe estar en la póliza como asegurada y beneficiaria.

			Esta doble calidad le permite a <b>LA PREVISORA S.A.</b> , tener protección cuando un tercero presenta una reclamación por responsabilidad en su contrato (asegurada) o cuando la misma entidad sufra un daño por un hecho, conducta u omisión del contratista y deba reclamar como víctima la indemnización correspondiente (beneficiaria).
--	--	--	--

Para todas y cada una de las garantías requeridas, **EL PROVEEDOR** deberá adjuntar el recibo de caja donde conste el pago de la prima y el clausulado de la póliza.

Cuando haya lugar a la modificación del plazo o valores, **EL PROVEEDOR** deberá tramitar las modificaciones correspondientes y entregar a **LA PREVISORA S.A.**, los certificados de modificación.

La constitución de la presente póliza no exime de responsabilidad a **EL PROVEEDOR** seleccionado de las pérdidas o detrimento patrimonial derivado de las actividades concernientes al objeto del contrato.

## **1.6 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

El plazo de ejecución del contrato que se celebre será a partir de la fecha de aprobación de garantías y hasta el 30 de septiembre de 2023.

## **1.7 SUPERVISIÓN.**

**LA PREVISORA S.A.**, designará para la supervisión a Sergio Suárez Nivia, profesional de la Subgerencia de Infraestructura y Servicios Tecnológicos, quien garantizará el cumplimiento de los pliegos de condiciones y el alcance de los objetivos que busca la entidad con el contrato que se celebre.

## **1.8 LUGAR DE EJECUCIÓN**

Para todos los efectos legales se entiende que el lugar de ejecución es la ciudad de Bogotá.

## **1.9 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE A ESTE PROCESO**

El presente proceso se rige por el derecho privado por disposición expresa de los artículos 14 y 15 de la Ley 1350 de 2007. Al proceso se le aplicarán conforme lo expuesto, las disposiciones civiles y comerciales que le sean pertinentes, así como el Manual Interno de Contratación de **LA PREVISORA S.A.** el cual deberá conocer el proponente y que se encuentra publicado en la página web de **LA PREVISORA S.A.**

## **1.10 CONVOCATORIA VEEDURÍAS CIUDADANAS**

**LA PREVISORA S.A.** invita a todas las personas y organizaciones interesadas en hacer veeduría y que se encuentren conformadas de acuerdo con la ley, para que realicen el control social a los procesos contractuales de la entidad. Para lo anterior, sugerimos consultar la información contenida en esta página web o en cada una de sus oficinas, donde estará a disposición, la documentación soporte de cada uno de los procesos contractuales.

## **1.11 PUBLICIDAD – CONSULTA**

Si **LA PREVISORA S.A.** estima conveniente efectuar aclaraciones con base en las consultas que se le formulen o se requiere insertar modificaciones al pliego con base en las solicitudes de los posibles oferentes, previa evaluación de las mismas, las cuales deben garantizar los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, lo hará mediante **ADENDAS** suscritas por la Vicepresidencia encargada.

Todos los documentos del proceso serán publicados en la página web de la compañía y comunicados vía correo electrónico a los proponentes que aporten propuesta.

## **1.12 SUSPENSIÓN, MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN:**

Cuando aparezcan circunstancias técnicas, operativas, económicas, de mercado, de fuerza mayor, orden de autoridad, acto irresistible de terceros o cualquiera otra que a juicio de **LA PREVISORA S.A.** hagan inconveniente o innecesario continuar con el proceso de selección, el ordenador del gasto estará facultado para suspender, cancelar o modificar el proceso de selección en cualquiera de sus etapas.

La decisión tomada deberá ser informada a los interesados y/o proponentes, sin que por ello haya lugar a reclamación alguna, condición que aceptan los proponentes con el sólo hecho de presentar oferta, liberando a **LA PREVISORA S.A.** de cualquier responsabilidad.

## **1.13 RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES Y/O ACLARACIONES**

**LA PREVISORA S.A.** recibirá las preguntas sobre aclaraciones al Pliego de Condiciones únicamente a los siguientes correos electrónicos:

[sergio.suarez@previsora.gov.co](mailto:sergio.suarez@previsora.gov.co), [gabriel.cubidest@previsora.com.co](mailto:gabriel.cubidest@previsora.com.co)  
[siomara.barrera@previsora.gov.co](mailto:siomara.barrera@previsora.gov.co)

**Las preguntas deberán enviarse sin excepción a los correos anteriormente citados.**

Las respuestas a las observaciones formuladas se publicarán en la página web <https://www.previsora.gov.co> y se remitirán vía correo electrónico a los proponentes que formulen observaciones.

## **1.14 SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA.**

El proponente declara que ha recibido toda la información necesaria y suficiente para elaborar su oferta y que asume las consecuencias negativas que puedan seguirse de no haber solicitado información complementaria en las oportunidades señaladas en esta invitación. Esta declaración se entiende hecha por el solo hecho de presentar la respectiva oferta.

## **1.15 PLAZO DE LA INVITACIÓN ABIERTA Y ENTREGA DE PROPUESTAS**

Por plazo de la **INVITACIÓN ABIERTA** debe entenderse como el término que transcurre a partir de la fecha en la cual se publican los pliegos de condiciones y hasta la fecha de cierre de la invitación abierta. Las propuestas deberán entregarse únicamente en la fecha, hora y lugar o medio determinado por **LA PREVISORA S.A.** para la entrega de estas.

**Las propuestas que sean radicadas en las oficinas de LA PREVISORA S.A. o enviadas en días u horarios diferentes al definido para la entrega digital, no serán tenidas en cuenta para el presente proceso contractual.**

## **1.16 CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA**

En razón de la declaratoria de emergencia sanitaria y las medidas anunciadas por el Gobierno Nacional para proteger la salud de los colombianos ante la pandemia del COVID19, debemos establecer medidas preventivas para prevenir la propagación de esta enfermedad respiratoria, por lo tanto, las propuestas para esta invitación abierta deberán ser enviadas vía email en un (1) solo archivo PDF donde conste la totalidad de la propuesta, debidamente foliada y con su respectiva tabla de contenido. Si el tamaño del archivo no permite su envío, el proponente podrá remitir a través del correo electrónico el documento PDF comprimido o relacionar el Link de un repositorio en la nube con los accesos necesarios para acceder al documento PDF que contenga la propuesta.

La propuesta deberá ser remitida por los proponentes interesados el **22 de mayo de 2020 a partir de las 08:00 am y hasta las 02:00 pm** a los siguientes correos:

[sergio.suarez@previsora.gov.co](mailto:sergio.suarez@previsora.gov.co), [gabriel.cubidest@previsora.com.co](mailto:gabriel.cubidest@previsora.com.co)  
[siomara.barrera@previsora.gov.co](mailto:siomara.barrera@previsora.gov.co) [carlos.carrillo@previsora.gov.co](mailto:carlos.carrillo@previsora.gov.co);  
[martha.vasquez@previsora.com.co](mailto:martha.vasquez@previsora.com.co); [cindy.aguilera@previsora.gov.co](mailto:cindy.aguilera@previsora.gov.co);  
[maria.marti.porto@co.ey.com](mailto:maria.marti.porto@co.ey.com)

## **ASPECTOS A TENER EN CUENTA**

- Las propuestas recibidas antes o después de la fecha y hora indicada, no podrán ser tenidas en cuenta para la evaluación.
- La propuesta deberá ser enviada vía correo electrónico en un (1) solo archivo en formato PDF donde conste la totalidad de la propuesta, debidamente foliada y con su respectiva tabla de contenido. Si el tamaño del archivo no permite su envío, el proponente podrá remitir a través del correo electrónico el documento PDF comprimido o relacionar el Link de un repositorio en la nube con los accesos necesarios para acceder al documento PDF que contenga la propuesta.
- En caso de que se reciban varios correos del mismo proponente con la propuesta adjunta, solo se tendrá en cuenta la información contenida en el primer correo recibido.
- Se recomienda validar que la información enviada sea totalmente accesible y descargable. Será responsabilidad del proponente, cualquier error o denegación de acceso que se presente al abrir el documento o los links de repositorio en la nube.

Posterior a la recepción de las propuestas, el mismo 22 de mayo de 2020 a las 03:00 p.m. se realizará una Audiencia de Cierre mediante un evento en vivo usando la herramienta Microsoft Teams, (**LA PREVISORA S.A.** enviará la invitación a cada uno de los correos electrónicos desde los cuales se recibieron las propuestas en término, indicando el link de ingreso al evento en vivo) con el fin de que los proponentes conozcan la información relevante de las propuestas recibidas digitalmente y que corresponde al valor de la oferta económica, las condiciones de la póliza de seriedad de la propuesta y demás observaciones que a juicio del comité evaluador designado para el proceso y asistente a la audiencia se consideren necesarias.

En el evento en que uno de los proponentes no se pueda conectar, no será óbice para el rechazo de su propuesta, sin embargo, se dará por entendido que el proponente asistió a la Audiencia de Cierre y que conoce la información allí revelada.

De la Audiencia de Cierre se realizará un acta, que será enviada a los correos de los proponentes y publicada en la página web de **LA PREVISORA S.A.** En ella se dejará constancia de las propuestas presentadas al proceso y se consignarán los siguientes datos, así:

- 1) Número y fecha del proceso
- 2) Número de folios
- 3) Nombre de los oferentes
- 4) Valor de la propuesta económica
- 5) Identificación de la garantía de seriedad de la propuesta
- 6) Demás observaciones a que haya lugar.

## 1.17 EVALUACIÓN

### **Procedimiento:**

En dicho período **LA PREVISORA S.A.**, podrá solicitar a los proponentes la aclaración de sus propuestas o la presentación de los documentos que conduzcan a ello conforme a las fechas establecidas en el cronograma del proceso.

El proponente deberá dar respuesta a las solicitudes de aclaración requeridas por **LA PREVISORA S.A.**, dentro del término establecido en el pliego de condiciones, so pena de ser rechazada la oferta del proponente.

De acuerdo con las observaciones planteadas por los proponentes en el traslado de la evaluación, **LA PREVISORA S.A.** tendrá la potestad de ajustar su evaluación si es necesario y/o solicitar las subsanaciones a que haya lugar.

Las observaciones que realicen los oferentes sobre la verificación y calificación serán recibidas por escrito a los correos electrónicos:

[sergio.suarez@previsora.gov.co](mailto:sergio.suarez@previsora.gov.co), [gabriel.cubidest@previsora.com.co](mailto:gabriel.cubidest@previsora.com.co)  
[siomara.barrera@previsora.gov.co](mailto:siomara.barrera@previsora.gov.co)

Las respuestas a dichas observaciones se darán a través de correo electrónico reportado por los posibles oferentes o en el acta de selección o de declaratoria de fallida, que igualmente será publicada en la página web <https://www.previsora.gov.co>.

### **1.18 RESERVA DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN**

La información relativa al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las propuestas, no podrá ser revelada a los oferentes, ni a terceros hasta que **LA PREVISORA S.A.** ponga a disposición de éstos los informes de evaluación para que presenten las observaciones correspondientes.

Una vez publicada la evaluación del proceso se permitirá la revisión de las propuestas, previa solicitud del proponente interesado, en la fecha y hora estipulada en el cronograma para ello (Las propuestas serán enviadas a través de correo electrónico) y se procederá con la etapa de observaciones a la evaluación.

### **1.19 SELECCIÓN DEL CONTRATISTA**

La adjudicación del proceso se realizará mediante acta, la cual será publicada en la página web <https://www.previsora.gov.co>.

El proceso, terminará con la declaratoria de fallida o la selección de la oferta que cumpla con los requisitos mínimos contenidos en el pliego de condiciones y obtenga la mayor calificación.

### **1.20 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PLAZO</b>
Publicación de pliegos en la página Web y apertura del proceso de contratación.	<b>11 de mayo de 2020</b>

Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al pliego de condiciones	<b>15 de mayo de 2020</b>
Respuestas de observaciones y preguntas con relación al pliego de condiciones	<b>19 de mayo de 2020</b>
Recepción de propuestas	<b>22 de mayo de 2020 a partir de las 8:00 a.m. y hasta las 2:00 p.m., vía correo electrónico</b>
Audiencia de Cierre de la invitación abierta	<b>22 de mayo de 2020 a las 3:00 p.m. mediante evento en vivo en la herramienta Microsoft Teams</b>
Término para evaluación y recibo de documentos de aclaraciones solicitadas	<b>29 de mayo de 2020</b>
Publicación de evaluación	<b>1 de junio de 2020</b>
Término para revisión de propuestas	<b><u>2 de junio de 2020, previa solicitud vía mail.</u></b>
Recibo de observaciones a las evaluaciones	<b>2 de junio de 2020</b>
Resultado del proceso	<b>5 de junio de 2020</b>

## **CAPÍTULO II DE LAS PROPUESTAS**

### **2.1 PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

**Las propuestas deberán ser enviadas a los correos ya informados, en forma digital en un (1) solo archivo PDF debidamente foliado en orden consecutivo y con un índice donde se relacione el contenido total de la propuesta.** En caso de que las propuestas no se presenten debidamente numeradas, este riesgo será asumido por el proponente, ya que **LA PREVISORA S.A.** en ningún caso procederá a la numeración

respectiva. Deberán enviarse únicamente en el día y hora fijados en el presente pliego para el cierre del proceso.

El idioma del presente proceso será el español y por lo tanto, se solicita que todos los documentos y certificaciones a los que se refiere el pliego de condiciones, emitidos en idioma diferente al español, sean presentados en su idioma original y en traducción simple (salvo que se exija expresamente su traducción oficial) al español.

Deberán ser enviadas vía correo electrónico, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral **1.16 Cierre de la invitación abierta, a la hora y fecha fijada en el cronograma para recepción de las propuestas.**

Las propuestas que se presenten en lugar diferente y/o después de la fecha y hora fijada para su entrega serán **rechazadas.**

## **2.2 IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

Cada paquete digital deberá presentarse con el siguiente rótulo:

- **LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS.**
- **INVITACIÓN ABIERTA No. 005-2020**
- Nombre o Razón Social del oferente.
- Número de folios que se presentan, enumerados en forma consecutiva ascendente.
- Dirección del oferente.
- Teléfono, Correo Electrónico y Fax del oferente.

En caso de existir discrepancia entre textos que no puedan despejarse con simple raciocinio, prevalecerá el último texto consignado.

Para que sean válidas las correcciones o enmendaduras deberán acompañarse de la salvedad correspondiente, mediante confirmación con la firma del representante legal del oferente, en caso contrario, **LA PREVISORA S.A.** no tendrá en cuenta la enmienda.

## **2.3 FORMA DE PRESENTACIÓN**

La propuesta deberá presentarse en medio digital enviada vía email.

La propuesta deberá contener todos los documentos señalados en el pliego de condiciones.

## **2.4. CORRESPONDENCIA**

La correspondencia relacionada con este proceso deberá ser remitida a los correos electrónicos:

[sergio.suarez@previsora.gov.co](mailto:sergio.suarez@previsora.gov.co), [gabriel.cubidest@previsora.com.co](mailto:gabriel.cubidest@previsora.com.co)  
[siomara.barrera@previsora.gov.co](mailto:siomara.barrera@previsora.gov.co)

Indicando en el asunto: **INVITACIÓN ABIERTA No. 005-2020**

## **2.5. VIGENCIA DE LA PROPUESTA**

La propuesta deberá estar vigente por el término del proceso y dos (2) meses más, contados a partir de la fecha de cierre de la presente invitación abierta.

## **CAPÍTULO III REQUISITOS HABILITANTES**

Los requisitos habilitantes miden la aptitud del proponente para participar en un Proceso de Contratación como oferente y están referidos a su capacidad jurídica, financiera, técnica, organizacional y su experiencia.

El propósito de los requisitos habilitantes es establecer unas condiciones mínimas para los proponentes de tal manera que solo se evaluarán las ofertas de aquellos que están en condiciones de cumplir con el objeto del Proceso de Contratación.

No se aceptarán propuestas parciales, ni condicionadas, ni que impliquen algún costo adicional para **LA PREVISORA S.A.** En caso que se presente una propuesta confusa, parcial y/o condicionada y/o que represente costos adicionales, la misma no será tenida en cuenta y por lo tanto no será evaluada.

### **3.1. CAPACIDAD JURÍDICA**

Se deberá presentar la propuesta debidamente suscrita por el Representante Legal de la empresa oferente dentro del plazo y en el sitio fijado para su entrega. La omisión de este requisito desde el momento de presentación de la propuesta no es subsanable y configura el rechazo del ofrecimiento.

El Representante Legal debe encontrarse debidamente facultado para presentar la oferta, suscribir, ejecutar y liquidar el contrato. Cuando los estatutos de la entidad contengan alguna limitación para presentar ofertas, deberá anexarse además de la representación legal, copia del acta de junta o del órgano social según lo establezcan los estatutos en la cual se le faculte para presentarla.

Las propuestas deberán presentarse en razón al objeto establecido en el presente Pliego de Condiciones y ajustarse en todos los puntos a los anexos y a las condiciones estipuladas.

#### **3.1.1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**

Aportar la carta de presentación de la propuesta, **Formato No. 1 “Carta de presentación de la propuesta”** (Al final del pliego de condiciones), la cual deberá ser firmada por el representante facultado del proponente.

La propuesta deberá encontrarse suscrita por el representante legal o apoderado de la persona jurídica, y se deberá aportar además el documento donde conste legalmente lo siguiente:

Que el objeto del presente proceso está comprendido dentro de su capacidad jurídica; y que la persona que suscribe la **“Carta de presentación de la propuesta”** tiene facultades amplias y suficientes para comprometer al proponente en el objeto del contrato e igualmente en su ejecución y liquidación. Si existieren limitaciones en el anterior sentido, la propuesta debe acompañarse del documento en donde conste que con anterioridad al cierre del proceso, se recibió la correspondiente autorización, de parte de la instancia competente.

### **3.1.2. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Aportar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de su domicilio principal con los siguientes requisitos:

- a.** Expedido dentro de los treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre de la invitación abierta, en el que conste que el proponente se encuentra registrado, que tiene domicilio en Colombia y que el término de su duración no es inferior a la vigencia del contrato, un (1) año más y su liquidación.
- b.** Si de este certificado se desprende que las facultades del representante legal se encuentran limitadas para presentar la propuesta y firmar el respectivo contrato, deberá anexarse la correspondiente autorización de la Junta Directiva o de Asamblea General de Accionistas acorde al Código de Comercio, según se anote en los estatutos. Dicha autorización deberá comprender la presentación de la propuesta, la ejecución del contrato y su correspondiente liquidación.
- c.** Acreditar que el objeto social de la sociedad se encuentra relacionado con el objeto del contrato, de manera que le permita a la persona jurídica la celebración y ejecución del contrato, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere.
- d.** 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.

**NOTA:** En caso de que el proponente no presente el certificado anterior o que lo presente con el término de vigencia vencido, **LA PREVISORA S.A.** podrá solicitar, según el caso, la presentación o actualización del documento dentro del término establecido para este efecto.

### **3.1.3 PAZ Y SALVO POR CONCEPTO DE SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES.**

El oferente deberá aportar con su propuesta, certificación en donde conste que la firma o sociedad se encuentra a paz y salvo por concepto de aportes parafiscales (ICBF, SENA, Caja de Compensación Familiar) y de aportes al sistema integral de seguridad social (Salud, Pensión y Riesgos Laborales), de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002, realizados durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de facturación, expedida por el Revisor Fiscal de la empresa o por el Representante Legal de la misma, cuando por disposición legal la firma no esté obligada a tener Revisor Fiscal, la cual deberá ser expedida con fecha no mayor de treinta (30) días calendario a la fecha de cierre.

Por aportes de seguridad social integral y parafiscal se entienden los aportes o giros a cargo de un empleador al Sistema General de Seguridad Social (Salud, Riesgos Laborales, Pensiones) y a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.

### **3.1.4 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA**

El oferente deberá presentar junto con la propuesta una garantía de seriedad de la oferta, expedida a favor de **LA PREVISORA S.A.** con NIT. 860.002.400-2, por una compañía de Seguros legalmente habilitada para ello, con **clausulado entre particulares**, en las siguientes condiciones:

BENEFICIARIO	<b>LA PREVISORA S.A.</b> NIT. 860.002.400-2
AFIANZADO	En el cuerpo de la póliza deberá señalarse el nombre o razón social de la persona jurídica, tal y como figura en el certificado de Existencia y Representación Legal, expedido por la autoridad competente, así como su número de identificación.
VIGENCIA	Sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha de cierre del proceso.
CUANTÍA	Por un valor mínimo equivalente al 10% del valor total del presupuesto oficial.
AMPARO	El texto de la garantía deberá indicar textualmente el número, año y objeto del proceso que respalda.
FIRMAS	Deberá estar firmado por quien expide la garantía y por el representante legal del proponente.

Con la póliza se deberá aportar el recibo de pago de la prima, expedido por la Compañía aseguradora. La no presentación de la póliza junto con la propuesta o del recibo de pago con fecha de recaudo superior al de la audiencia de cierre, será causal de **rechazo**.

En caso de requerirse la ampliación de la vigencia de la propuesta, la vigencia de la garantía deberá ser igualmente ampliada.

### **3.1.5 PROPUESTAS CONJUNTAS**

Para el presente proceso contractual, no se aceptan propuestas presentadas por Consorcios, o Uniones Temporales o cualquier otro tipo de asociación.

### **3.1.6 RUT**

El proponente deberá presentar fotocopia del RUT con el fin de acreditar la actividad de la empresa.

### **3.1.7 DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL PROPONENTE**

El proponente deberá aportar junto con la oferta, fotocopia legible de la cédula de ciudadanía del representante legal o quien haga sus veces.

### **3.1.8 VERIFICACIÓN DE NO INCLUSIÓN EN EL BOLETÍN DE RESPONSABLES FISCALES:**

El proponente deberá aportar junto con su propuesta el certificado de responsables fiscales expedido por la Contraloría General de la República, teniendo en cuenta que se constituye como un requisito indispensable para celebrar cualquier tipo de contrato con el Estado. **LA PREVISORA S.A.** verificará su autenticidad.

### **3.1.9 VERIFICACIÓN DE NO INCLUSIÓN EN EL BOLETÍN DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS:**

El proponente deberá aportar junto con su propuesta el certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación, teniendo en cuenta que se constituye como un requisito indispensable para celebrar cualquier tipo de contrato con el Estado. **LA PREVISORA S.A.** verificará su autenticidad.

### **3.1.10 VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES JUDICIALES DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICÍA NACIONAL**

De conformidad con lo previsto en el artículo 94 del Decreto Ley 0019 de 2013 y con el fin de verificar los antecedentes judiciales del proponente (representante legal de persona jurídica) el proponente deberá aportar el certificado de consulta de los antecedentes judiciales expedidos por la página web de la Policía Nacional, el cual será verificado por **LA PREVISORA S.A.**

En caso de que el representante legal de la persona jurídica registre antecedentes judiciales consistentes en sentencia judicial condenatoria con pena accesoria de interdicción de derechos y funciones públicas, la propuesta será rechazada.

### **3.1.11 CERTIFICADO DEL SISTEMA REGISTRO NACIONAL DE MEDIDAS CORRECTIVAS – POLICIA NACIONAL**

El proponente deberá aportar el certificado de la consulta del Sistema de Registro Nacional de Medidas Correctivas realizada a través de la página Web de la Policía Nacional de Colombia – Portal de Servicio al Ciudadano, para verificar si existen multas en mora dentro de los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre, impuestas por virtud del artículo 183 del Código Nacional de Policía, Ley 1801 de 2016. El certificado será verificado por **LA PREVISORA S.A.**

En caso de que el representante legal de la persona jurídica registre multas, la propuesta será rechazada.

### **3.1.12 LISTA RESTRICTIVA DE LAVADO DE ACTIVOS**

El representante legal del oferente deberá aportar certificación, donde manifieste bajo gravedad de juramento que ni él ni la persona jurídica que representa, se encuentran incluidos en ninguna de las listas restrictivas de lavado de activos.

### **3.1.13 SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.**

Junto con su propuesta, el proponente deberá presentar los siguientes documentos:

1. Una certificación firmada por el Representante Legal en la que se indique que cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con los criterios de valoración dispuestos en la Resolución No. 0312 de 2019 del Ministerio del Trabajo, la que lo modifique o sustituya.

2. Un certificado de afiliación emitido por la ARL, que relacione la clase de riesgo a la que se encuentra expuesto el proveedor de acuerdo con su actividad económica y los centros de trabajo.
3. Carta de designación del responsable del SG-SST firmada por el Representante Legal.
4. Copia de la política de Seguridad y Salud en el Trabajo firmada por el Gerente o Representante Legal.

### **3.1.14 CERTIFICADO DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

Conforme con lo establecido en la ley 2014 de 2019 y las demás normas que regulan las inhabilidades e incompatibilidades, el representante legal del oferente deberá aportar certificación debidamente firmada, donde manifieste bajo gravedad de juramento que:

- a) Ni él, ni la persona jurídica que representa, ni el grupo empresarial al que pertenezca (si es el caso), ni los miembros de junta directiva o de socios controlantes, ni sus matrices o subordinadas (si es el caso), los han declarado responsables judicialmente por la comisión de delitos contra la Administración Pública, o de cualquiera de los delitos o faltas contempladas por la Ley 1474 de 2011 y sus normas modificatorias o de cualquiera de las conductas delictivas contempladas por las convenciones o tratados de lucha contra la corrupción suscritos y ratificados por Colombia, de igual forma que tampoco fueron declarados responsables administrativamente por la conducta de soborno transnacional, cuando la conducta delictiva haya sido parte de una política del grupo.
- b) No se han beneficiado con la aplicación de un principio de oportunidad por cualquier delito contra la administración pública o el patrimonio del Estado.

- c) Acepta las condiciones establecidas en la ley 2014 de 2019 respecto de las inhabilidades sobrevinientes, tanto en el proceso de selección, como en la ejecución del contrato

### **3.1.15 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

En el evento de conocerse casos especiales de corrupción en **LA PREVISORA S.A** se debe reportar el hecho a través de alguno de los siguientes medios: mail [lineaetica@previsora.gov.co](mailto:lineaetica@previsora.gov.co), sitio web Línea Ética – Reporte Virtual

### **3.1.16 TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

El proponente deberá aportar un documento firmado por su representante legal, en el cual declare lo siguiente:

- a. Que cumple con todas las obligaciones legales en cuanto al tratamiento y protección de datos personales, particularmente el haber establecido políticas y procesos internos en la materia, de acuerdo con la Ley 1581 de 2013 y sus decretos reglamentarios.
- b. Que autoriza, en nombre propio o en representación del proponente a **LA PREVISORA S.A.** para realizar el tratamiento de los datos personales compartidos en la presente invitación, dentro de los que se incluyen datos de identificación, datos de contacto, datos financieros, así como datos biométricos, autorización que tendrá las siguientes finalidades: **i)** Verificar la información suministrada durante el proceso de estudio y contratación, sean estas públicas y privadas de considerarse pertinente, con el fin de comprobar su experiencia y cumplimiento de obligaciones pecuniarias y contractuales; **ii)** Registrar la información en las bases de datos internas de **LA PREVISORA S.A.**; **iii)** Contactar vía correo electrónico, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS o telefónicamente como actividad propia de la presente invitación, así como para futuras invitaciones para la prestación de mis servicios y/o adquisición de bienes; **iv)** Enviar correos electrónicos, correo postal, mensajes

de texto MMS/SMS o contactar telefónicamente en desarrollo de actividades de mercadeo de **LA PREVISORA S.A.**; **v)** Cumplimiento de obligaciones legales de **LA PREVISORA S.A.**; **vi)** Atender requerimientos de autoridades competentes en ejercicio de sus funciones; **vii)** Atender sus peticiones, quejas y reclamos; **viii)** Conservar la información para fines estadísticos e históricos; **ix)** Consulta, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las Centrales de Información o bases de datos debidamente constituidas, referentes a su comportamiento crediticio, financiero y comercial. **x)** Cumplir con obligaciones legales en lo que a conservación de información y documentos se refiere. **xi)** Compartirla con las personas naturales y/o jurídicas que en nombre de **LA PREVISORA S.A.** realizan actividades, durante y después de terminada la relación contractual.

- c.** Que conoce la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.** publicada en la página web [www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co), y que, como titular de la información podrá conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información personal de las bases de datos de **LA PREVISORA S.A.**, esto último, siempre y cuando no se tenga una relación contractual u obligación legal con **LA PREVISORA S.A.**, además de solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de datos personales, revocar dicho consentimiento, conocer el uso que se le da a su información, y acceder gratuitamente a los datos objeto de tratamiento al menos una vez al mes por medio de la inclusión de los canales de contacto establecidos.
- d.** Que cuenta con todas las autorizaciones necesarias para compartir la información personal de las personas que conforman su equipo de trabajo.
- e.** Que en caso de no ser aprobada su propuesta, y no sea solicitada la documentación transcurridos dos (2) meses desde su presentación, **LA PREVISORA S.A.** podrá eliminar y/o destruir en forma total la información recibida.

### **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, debidamente certificados y dictaminados, con sus notas aclaratorias, firmados por el Representante Legal, Contador Público y Revisor Fiscal, si lo tuviere. En el Estado de Situación Financiera deberá discriminarse el Activo corriente, Pasivo Corriente y en el Estado de Resultado Integral se deberá discriminar la Utilidad Operacional.

Los proponentes que cuenten con la información financiera para el 2019, debidamente certificada y dictaminada en los términos definidos en el párrafo anterior, podrán adjuntarla para efectos de realizar la evaluación de la capacidad financiera, esta información debe ser comparada con 2018. En caso de adjuntar la información de 2017 y 2018, se tendrán en cuenta la información de los estados financieros del último año.

Adicionalmente, el proponente deberá anexar fotocopia de las tarjetas profesionales y certificados de vigencia de inscripción y de antecedentes disciplinarios expedidos por la Junta Central de Contadores, vigentes a la fecha de cierre de la contratación, correspondientes al contador y revisor fiscal, si lo tuviere, que suscriben los Estados Financieros antes mencionados.

Los proponentes deben presentar sus estados financieros en la moneda legal del país en el cual fueron emitidos y adicionalmente en pesos colombianos. Para la conversión a pesos colombianos se debe tener en cuenta la tasa representativa del mercado certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia para la fecha de corte de los estados financieros.

Si el proponente presenta la información financiera en la forma exigida y cuenta con los indicadores financieros requeridos, CUMPLE y estará habilitado financieramente. En el caso que el proponente presente información que no sea clara o no allegara la documentación exigida completa, la entidad podrá solicitarla para que sean aportadas dentro de la oportunidad legal.

### **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:

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 70%.
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 aportado, siempre y cuando cumplan con los requisitos del párrafo inicial de este numeral.

Se considera que el proponente CUMPLE con la capacidad financiera solicitada por Previsora y que está habilitado para continuar en el proceso, si obtiene en cada indicador los márgenes anteriormente establecidos.

Todos los proponentes deben tener en cuenta para Capacidad financiera que la información financiera debe ser presentada en idioma castellano y en moneda legal colombiana, por ser ésta la unidad de medida por disposición legal.

Si el proponente no acredita la capacidad financiera exigida será rechazado.

### **Solicitud de información adicional**

Cuando **LA PREVISORA S.A.**, en desarrollo de la verificación financiera requiera constatar la información del proponente, podrá solicitar los documentos adicionales que considere necesarios para la aclaración de la información, tales como estados financieros dictaminados de años anteriores, anexos específicos o cualquier otro soporte requerido por **LA PREVISORA S.A.**

En caso de que el proponente no presente las notas aclaratorias, fotocopia de las tarjetas profesionales y los certificados de vigencia de inscripción y de antecedentes disciplinarios, **LA PREVISORA S.A.**, podrá solicitar, según el caso, la presentación de los mismos dentro del término establecido para este efecto, la no presentación será causal de rechazo de la propuesta.

### **3.3 CAPACIDAD TÉCNICA**

La capacidad técnica del proponente será determinada con base en lo requerido en el presente numeral. La verificación de la capacidad técnica no otorgará puntaje alguno, solamente determinará si la propuesta **CUMPLE O NO CUMPLE** con lo requerido en el pliego de condiciones y por consiguiente queda habilitado.

#### **3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE**

Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, el proponente deberá adjuntar con su propuesta tres (3) certificaciones de contratos suscritos con empresas públicas o privadas en las que se acredite experiencia de la siguiente forma:

- El objeto de las tres (3) certificaciones solicitadas deberá ser igual o similar al de la presente invitación, en el cual se evidencie la experiencia en solución integral de Mesa de Servicios y tecnología.
- El valor de la sumatoria de las tres (3) certificaciones, deberán acreditar una cuantía igual o superior al valor del presupuesto oficial del presente proceso de contratación.
- Los certificados deberán corresponder a contratos que hayan finalizado su vigencia dentro de los años 2015 a 2020 o que se encuentren vigentes con un porcentaje mínimo de ejecución del 50%.

- Si el contrato se encuentra en ejecución, la certificación deberá indicar como mínimo un 50% del plazo de ejecución y el valor ejecutado a la fecha de expedición del documento.
- La duración de cada uno de los contratos certificados no puede ser inferior a un (1) año.
- Venir acompañadas en lo posible del respectivo contrato y/o acta de liquidación, en caso de haber sido ya ejecutados.
- **LA PREVISORA S.A.** tendrá en cuenta para su evaluación las tres (3) primeras certificaciones foliadas en orden ascendente. En caso de que estas no cumplan con los requisitos antes señalados o presenten inconsistencias de forma o de fondo, se solicitará aclaración al proponente, quien deberá responder dentro de los términos fijados para tal fin. **LA PREVISORA S.A.** se reserva el derecho de confirmar la veracidad de estas y podrá evaluar las demás certificaciones que estén aportadas en la propuesta, o solicitar al proponente que aporte otras que puedan cumplir con los requisitos señalados en el presente numeral, siempre y cuando estas no mejoren la oferta. Esta solicitud se realizará por una sola vez.

Para que una certificación se considere válida deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Ser expedidas únicamente por el contratante, suscritas por las personas competentes o autorizadas para ello.
- Contener expresamente el nombre de la entidad contratante y su identificación.
- Indicar expresamente el objeto del contrato.
- Deberá estar firmada por el representante legal, o por quien tuvo a su cargo el control de ejecución del contrato, se debe indicar el nombre de quien firma, cargo, teléfono fijo y móvil de contacto y dirección de correo electrónico.
- Indicar la fecha de inicio y de terminación del contrato.
- En caso en que la certificación sea expedida a un consorcio o unión temporal, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus

integrantes y sólo se tendrá en cuenta la experiencia de quien presente la propuesta a este proceso.

- En cada certificación se deberá expresar la calidad con la que se prestó el servicio, con niveles de calificación excelente, bueno, cumple a satisfacción, etc, identificando plenamente la calificación de la prestación del servicio por parte del ente certificador.
- Valor del contrato, incluidas las adiciones si las hubiere.

Las certificaciones pueden ser reemplazadas por copia de los contratos o actas de liquidación, las cuales deberán contener la totalidad de la información solicitada para efectos de establecer el mínimo de experiencia requerida. Se aceptan certificaciones dirigidas a otras entidades, siempre y cuando en el contenido de estas, se pueda certificar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

**LA PREVISORA S.A.** se reserva el derecho de confirmar la veracidad de las certificaciones de experiencia.

Si la certificación incluye varios contratos, el proponente deberá indicar en forma precisa si son adiciones al principal o si son contratos diferentes, caso en el cual, deberá informar claramente cuáles son los contratos que desea que **LA PREVISORA S.A.** tenga en cuenta para su verificación. Si la certificación incluye el contrato principal con sus adiciones, prórrogas y Otros-sí, se entenderá como un solo contrato certificado.

**LA PREVISORA S. A.** podrá solicitar a los oferentes aclaración de las certificaciones o la presentación de los documentos que conduzcan a ello, sin embargo, si el oferente **no acredita** toda la información que permita evaluar la experiencia exigida o si la aclaración no se entrega en los tiempos predeterminados, la oferta será **RECHAZADA**. En ejercicio de esta facultad, los oferentes no podrán adicionar, modificar o mejorar sus propuestas. **No se aceptarán auto-certificaciones.**

### **3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:**

**EL PROPONENTE** es libre de establecer en su propuesta el número de personas a utilizar en el desarrollo de los servicios contratados, de acuerdo con el enfoque de organización que le dé a los mismos, pero debe garantizar como mínimo el personal relacionado en el cuadro detallado más adelante. Los perfiles deberán ser los mismos durante el desarrollo total de las actividades objeto del contrato.

Para efectos de la adjudicación del contrato y para establecer si el proponente **CUMPLE** o **NO CUMPLE**, deberá adjuntar con su propuesta una certificación firmada por su representante legal donde manifieste que de adjudicársele el contrato se compromete a poner a disposición como mínimo el siguiente personal para la ejecución del contrato:

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.	Encargado de gestionar la ejecución del contrato, principal responsable para la revisión del servicio entre el oferente y el supervisor del contrato designado por <b>LA PREVISORA S.A.</b>  Presentar los informes mensuales y genera planes de mejora.
Un (1) Coordinador de mesa de servicio (Dedicado en sitio Previsora)	<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>	Dos (2) años de experiencia mínima en: Proyectos relacionados con Mesas de Servicio en las cuales se apliquen metodología ITIL. Como Coordinador	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

		o líder de mesa.	respectivo análisis y evaluación de impacto en los niveles de servicio. Definir los roles de Incident Manager y de Problem Manager
Siete (7) operadores de mesa de servicio de primer nivel tecnología  Mínimo siete (7) o los necesarios para cumplir los ANS	<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.</li> <li>Certificado ITIL® Foundation V3 o superior.</li> </ul>	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	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.
Cuatro (4) operadores de soporte en sitio (Dedicado en sitio)  Mínimo cuatro (4) o los necesarios para cumplir los ANS	<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.</li> <li>Tener conocimiento en soporte de hardware y software</li> </ul>	Dos (2) años de experiencia en el Soporte de infraestructura de equipos de cómputo para usuario final.	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.  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

	<p>de usuario final.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado ITIL® Foundation V3 o superior.</li> </ul>		de todo el país.
<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.</li> <li>• Tener conocimiento en soporte de hardware y software de usuario final.</li> </ul> <p>Certificado ITIL® Foundation V3 o superior.</p>	<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 mesa de servicio segundo nivel aplicativo core y gestión de accesos (negocio - sector financiero) y otros aplicativos</p> <p>(Dedicado en sitio La Previsora)</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 o Ingeniería Electrónica.</li> <li>• Conocimiento en Soporte en el Aplicativo CORE de negocio y gestión de accesos</li> <li>• Certificado ITIL®</li> </ul>	<p>Dos (2) años de experiencia mínima en Mesas de Servicio: Brindando soporte a aplicativos CORE y/o gestionando accesos a aplicativos (NEGOCIO Sector Financiero).</p> <p>Conocimiento en O365, Directorio Activo, entre otros.</p>	<p>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.</p>

	Foundation V3 o superior.		
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.</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.</li> <li>• Conocimiento en</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

	generación de reportes en el Aplicativo CORE del negocio		
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 informática y/o Ingeniería Electrónica.</li> <li>Certificado ITIL® Foundation V3 o superior.</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 actualizaciones tanto de SO como de aplicaciones	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 actualización de la CMDB, gestión del parchado de PCs
Un (1) Documentador (dedicado en sitio)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o Afines.</li> </ul>	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.

La Mesa de Servicio deberá contar con personal contratado directamente por el oferente para soporte en sitio en las ciudades principales donde **LA PREVISORA S.A.** tenga presencia directa o indirecta: Bogotá (fuera de Casa Matriz), Cali, Medellín (Front y Back), Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Montería y Pereira. Para las demás ciudades donde Previsora tenga presencia deberá asegurar el soporte que se requiera por demanda.

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 en inmediata y unilateral del contrato.

Cada certificación de experiencia laboral o de prestación de servicios deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre e identificación de la entidad contratante y firma de quien certifica con su respectivo cargo.
- Nombre de la persona a quien se le expide la certificación y cargo.
- La certificación deberá estar expedida con logo impreso o papel membretado de la firma que expide la certificación.
- Objeto del Contrato.
- Indicar expresamente la experiencia obtenida en el cargo.
- Fecha de iniciación del contrato.
- Fecha de terminación del contrato.

Deberán aportarse con la propuesta, las certificaciones de experiencia que sean necesarias a fin de acreditar los años de experiencia solicitados para cada rol. Las constancias de experiencia deberán ser expedidas por el representante legal o el jefe de talento humano o quien haga sus veces en la entidad a la cual el funcionario prestó sus servicios. El proponente podrá certificar la experiencia de sus empleados siempre y cuando cumplan con los requisitos exigidos en este documento.

El proponente únicamente contratará personal idóneo con experiencia certificada que se ajuste a los perfiles del cargo según su categoría.

Nota: El personal que se destine para la ejecución del contrato, deberá tener vinculación laboral directa con el proveedor, no se aceptará recurso humano que se encuentre vinculado por Cooperativas de Trabajo asociado ni Empresas de Servicios Temporales.

## **NOTAS APLICABLES PARA TODOS LOS ROLES**

En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados de forma inmediata 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.**

Las personas designadas en cada uno de los roles solicitados o cualquier otra persona vinculada con el proveedor para el desarrollo de las actividades propias del contrato, no tendrán ningún tipo de vinculación laboral con **LA PREVISORA S.A.** y sus costos deberán ser asumidos por el Proveedor.

## **CAPÍTULO IV CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS MÍNIMAS**

Todos los servicios y requerimientos descritos en el presente numeral, son de obligatorio cumplimiento para la prestación del servicio, las propuestas que no cumplan con la totalidad de los requerimientos, así como las que no cumplan con la capacidad técnica no se tendrán en cuenta en el proceso de selección, por lo tanto, no serán calificadas.

Los oferentes aceptan íntegramente las condiciones y obligaciones establecidas en los presentes pliegos de condiciones, sus adendas o aclaraciones formarán parte integrante del contrato a celebrar.

Para determinar si el proponente cumple o no cumple, deberá seguir las instrucciones otorgadas en el presente capítulo y aportar la manifestaciones de cumplimiento o de compromiso, cuando le sean solicitadas.

### **4.1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL SERVICIO**

Con el fin de que el proponente cuente con la información suficiente para preparar la propuesta respectiva a **LA PREVISORA S.A.**, se permite dar a conocer la siguiente información:

#### 4.1.1. Cantidad de usuarios, Hardware, oficinas y casos por sede

<b>DATOS INFORMATIVOS</b>	<b>Descripción</b>	<b>CANTIDADES</b>
<b>Total Usuarios</b>		<b>1041</b>
<b>Equipos de cómputo</b>	<b>Escritorio</b>	<b>725</b>
	<b>Portátiles</b>	<b>205</b>
<b>Total equipos</b>		<b>930</b>
<b>Servidores</b>		<b>201</b>

#### 4.1.2. Oficinas a atender y cantidad de casos promedio anual por sede.

<b>Ciudad</b>	<b>Total casos en 2019</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Total casos 2019</b>
<b>Arauca</b>	<b>144</b>	<b>Medellín Front</b>	<b>96</b>
<b>Armenia</b>	<b>540</b>	<b>Mocoa</b>	<b>396</b>
<b>Barranquilla</b>	<b>480</b>	<b>Montería</b>	<b>348</b>
<b>Bucaramanga</b>	<b>972</b>	<b>Neiva</b>	<b>684</b>
<b>Buenaventura</b>	<b>180</b>	<b>Operaciones Medellín</b>	<b>24</b>
<b>Cali</b>	<b>1560</b>	<b>Pasto</b>	<b>576</b>
<b>Cali Back</b>	<b>60</b>	<b>Pereira</b>	<b>852</b>
<b>Carrera 12 83-71</b>	<b>180</b>	<b>Popayán</b>	<b>300</b>
<b>Cartagena</b>	<b>864</b>	<b>Quibdó</b>	<b>216</b>
<b>Centro Empresarial Corporativo</b>	<b>1188</b>	<b>Riohacha</b>	<b>384</b>

<b>Contact Center</b>	<b>600</b>	<b>Sincelejo</b>	<b>528</b>
<b>Cúcuta</b>	<b>552</b>	<b>Tunja</b>	<b>732</b>
<b>Florencia</b>	<b>408</b>	<b>Unt 125</b>	<b>180</b>
<b>Ibagué</b>	<b>624</b>	<b>Unt Polo</b>	<b>228</b>
<b>Manizales</b>	<b>588</b>	<b>Villavicencio</b>	<b>936</b>
<b>Medellín</b>	<b>2172</b>	<b>Virtual Barranquilla</b>	<b>324</b>
<b>Medellín Back</b>	<b>48</b>	<b>Virtual Pereira</b>	<b>24</b>
<b>Yopal</b>	<b>288</b>		
<b>Total general</b>	<b>18276</b>		

#### 4.1.3. Estadísticas el Servicio

##### Cantidad Tickets gestionados en el año 2019

Ítem	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>Llamadas</b>	3653	2910	3716	3212	3582	3146	2784	2528	2843	2958	3060	3382	<b>37774</b>
<b>E-Mail</b>	908	717	893	751	941	727	372	452	523	470	315	829	<b>7898</b>
<b>Internet</b>	693	768	752	719	878	785	1168	1104	999	916	702	601	<b>10085</b>
<b>Total</b>	<b>5254</b>	<b>4395</b>	<b>5361</b>	<b>4682</b>	<b>5401</b>	<b>4658</b>	<b>4324</b>	<b>4084</b>	<b>4365</b>	<b>4344</b>		<b>4812</b>	<b>55757</b>

#### 4.1.4. Promedios Gestión de Cambios Año 2019

Mes	Cantidad de cambios registrados
<b>Enero</b>	<b>13</b>
<b>Febrero</b>	<b>25</b>
<b>Marzo</b>	<b>32</b>
<b>Abril</b>	<b>34</b>

<b>Julio</b>	<b>40</b>
<b>Agosto</b>	<b>31</b>
<b>Septiembre</b>	<b>33</b>
<b>Octubre</b>	<b>22</b>
<b>Noviembre</b>	<b>18</b>
<b>Diciembre</b>	<b>15</b>
<b>Total general</b>	<b>176</b>

<b>ITEM</b>	<b>PROMEDIO MENSUAL 2019</b>
Cantidad de usuarios que se comunican a Mesa de Servicio	1002
Incidentes reportados a Mesa de Servicio	845
Requerimientos reportados a Mesa de Servicio	3809
Cambios registrados	26

#### 4.1.5. Listado de aplicativos que hacen parte de la plataforma de software

<b>LISTADO DE APLICACIONES CORE, NEGOCIO Y DE APOYO.</b>			
<b>SISE 2G</b>	<b>SALES FORCE - SIC</b>	<b>Certicamara</b>	<b>DATAFILE / DATASOFT</b>
<b>SISE 3G</b>	<b>VISUAL SOURCE SAFE</b>	<b>Java página DIAN</b>	<b>HYLAND REPORT SERVICES</b>
<b>SISE 3G R2</b>	<b>CRYSTAL</b>	<b>Firma electrónica DIAN</b>	<b>PRECIA</b>
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	<b>FILEZILLA</b>	<b>Access</b>	<b>DISFON</b>

<b>ISOLUCIÓN</b>	<b>SQL CONEXIÓN</b>	<b>VPN</b>	<b>SAPIENS</b>
<b>INTERNET</b>	<b>VISUAL BASIC</b>	<b>SILVERLIGHT - SIMCLAR</b>	<b>AUDATEX</b>
<b>INTRANET (COTIZADORES)</b>	<b>PORFIN</b>	<b>MAVU</b>	<b>CONCISO</b>
<b>ONBASE 11</b>	<b>MIDAS</b>	<b>PISIS</b>	<b>TOTAL REPORT</b>
<b>ONBASE 16</b>	<b>LITISOFT</b>	<b>SAS</b>	<b>Levin</b>
<b>CHIP</b>	<b>TRASGEN SEGUROS GENERALES</b>	<b>SIRECI</b>	<b>Previnet</b>
<b>Quickscore</b>	<b>Bizagi</b>	<b>Contacta</b>	

#### 4.2. ETAPAS DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

En este punto, EL PROPONENTE deberá aportar con su propuesta, una manifestación expresa sobre su compromiso para cumplir con las etapas de ejecución del contrato, en caso de adjudicación, en los términos indicados a continuación:

<b>ETAPA</b>	<b>DURACIÓN o PERIODO</b>	<b>DETALLE</b>
Transición	Iniciará a contarse a partir de la fecha de aprobación de las garantías y hasta el 30 de septiembre de 2020.	En esta etapa no se generarán pagos, es decir, que todos los costos serán asumidos por el proponente seleccionado y sin costo para <b>LA PREVISORA S.A.</b>  En dicha etapa, el oferente seleccionado deberá realizar la entrega del diseño, construcción e implementación de la Operación del servicio.
Operación	Iniciará a contarse a partir del 1 de octubre de 2020 hasta el 31 de	La etapa de Operación contará con <b>una fase inicial de afinamiento</b> que tendrá una duración máxima de <b>2 meses</b> en la cual el

	julio de 2023	<p>oferente seleccionado deberá estabilizar la prestación de los servicios y garantizar el cumplimiento de los indicadores. En esta fase no se generarán penalizaciones por incumplimiento de los mismos.</p> <p>Transcurridos los 2 meses iniciales, el oferente seleccionado deberá proveer los servicios contratados de acuerdo con el alcance del servicio definido en este pliego de condiciones.</p> <p>Durante esta etapa se pagará un costo fijo mensual y podrán existir costos variables por servicios adicionales que impacten los indicadores, soportado por un estudio y previo acuerdo entre Previsora y el oferente.</p>
Etapa de Cierre	Iniciará a contarse a partir del 1 de agosto de 2023 hasta el 30 de septiembre de 2023	La fase de cierre es el periodo comprendido por los dos últimos meses de la etapa de Operación, en la cual el oferente deberá realizar la entrega final de la operación a quien <b>LA PREVISORA S.A.</b> , designe

#### 4.3. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR:

El lugar de ejecución del servicio a contratar será a nivel nacional en aquellas ciudades donde la Compañía cuenta con sucursales, centros de expedición, Canales de Comercialización y/o nuevos modelos de negocio que **LA PREVISORA S.A.** pueda generar. Por favor revisar el ANEXO 1 DIRECCIONES DE LAS SUCURSALES DE LA ENTIDAD.

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 la ejecución del contrato en las ciudades relacionadas en el Anexo 1.

#### **4.4. SOLUCIÓN DE MESA DE SERVICIOS**

En este punto, se presentarán las condiciones y requisitos que el proponente seleccionado deberá cumplir para la ejecución del contrato. 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.

Al iniciar el contrato, el proponente seleccionado deberá realizar y entregar un planteamiento inicial de cómo se desarrollará cada etapa bajo metodologías ágiles (*donde convenga*) y PMI, sin embargo, durante la ejecución del contrato se podrán realizar ajustes a estos planes.

**El planteamiento inicial (EDT), deberá cumplir como mínimo la siguiente metodología:**

- ✓ Fase de Estrategia: Descripción de las actividades, levantamiento de información y planeación de la ejecución del servicio (entregables, formatos, contingencia, entre otros).
- ✓ Fase de Diseño: Descripción de las actividades, metodologías de implementación, validación conjunta oferente – **LA PREVISORA S.A.** (entregables, flujos, reportes, entre otros)
- ✓ Fase de Transición: Descripción de las actividades, metodología del Proceso de la Etapa de Transición (entregables, flujos, reportes, entre otros), convivencia con el contratista actual, cronograma detallado de la Etapa de Transición (indicar todas las actividades de esta etapa, tiempo estimado de duración de cada una de ellas y fechas aproximadas de su realización).
- ✓ Fase de Operación: Descripción de las actividades de la Etapa de Operación y Cierre, (entregables, flujos, reportes, entre otros).
- ✓ Fase de Mejora continua del servicio.

A continuación, por su importancia, detallamos en la Fase de Transición la descripción de la **Etapas de transición**.

#### **4.4.1. Etapas de transición**

El objetivo de la etapa de transición es planear, concertar y ejecutar el traspaso de la ejecución de los servicios objeto de esta contratación del actual contratista que presta los servicios a **LA PREVISORA S.A.** al oferente seleccionado.

Adicionalmente durante la etapa de transición, se definirá la información de la base de datos de inventario de activos tecnológicos (Hardware y Software) usando como apoyo la base digital actualizada entregada por el actual proveedor que presta el Servicio.

Esta etapa iniciará a partir de la fecha de aprobación de Garantías y hasta el último día definido (con fecha) en el plan para esta etapa. Posteriormente, dará inicio la etapa de operación.

Debe adjuntar con su propuesta el Plan de Transición detallado, el cual debe contemplar como mínimo los siguientes aspectos:

##### **a. Definición de Rol Gerencial**

- ✓ Funcionario asignado a este rol para esta etapa.
- ✓ Funciones que desarrollará esta persona.
- ✓ Perfil de experiencia y entrenamiento de esta persona.

##### **b. Definición de Roles Operativos**

- ✓ Número de funcionarios asignados a este rol para esta etapa.
- ✓ Funciones que desarrollarán estas personas.
- ✓ Perfil de experiencia y entrenamiento de estas personas.

##### **c. Información que se entregará al oferente seleccionado durante el Plan de Transición**

- ✓ Inventario de equipos de cómputo a nivel nacional, considerando todos los elementos que conforman la infraestructura de TI implícita en la presente contratación a nivel de hardware y software, propios, rentados y de terceros.
- ✓ Información sobre los terceros con quienes se tiene servicios de mantenimiento, soporte técnico y garantías; tanto a nivel de hardware como de software.
- ✓ Entrega de la tipificación y documentación de los requerimientos o incidentes a atender, tanto a nivel de hardware como de software.
- ✓ Entrega del catálogo de servicios actual.
- ✓ Documentación de los acuerdos de niveles de servicio (ANS) que se aplican sobre los requerimientos o incidentes determinados en el catálogo de servicios y los demás servicios.
- ✓ Entrega del histórico de requerimientos, incidentes, problemas, cambios, cmdb bases de conocimiento actuales para cargue en la nueva herramienta.
- ✓ Información de: guiones, protocolos, procedimientos e instructivos asociados al servicio que presta la Mesa de Servicios.
- ✓ Base de datos relacionada con el autogestor de contraseñas que se haya implementado. Transferir el conocimiento de administración de este servicio.
- ✓ Base histórica de datos relacionada con el proceso de novedades de accesos y la(s) herramienta(s) que **LA PREVISORA S.A.** disponga para este fin. Transferir el conocimiento de gestión de los casos relacionados con este servicio y las validaciones a realizar para su gestión efectiva.
- ✓ repositorio que se haya creado dentro del periodo del contrato que contenga información de Previsora. Transferir el conocimiento de administración de este servicio.
- ✓ Base de datos relacionada con el proceso de cambios de TI implementado. Transferir el conocimiento relacionado a este servicio
- ✓ base de datos relacionada con el proceso de problemas de TI implementado. Transferir el conocimiento relacionado a este servicio

- ✓ Base de datos de los incidentes, requerimientos, problemas y cambios con toda la información asociada a los mismos.

**d. Proceso de Gestión de Atención y Resolución de: requerimientos, incidentes, problemas, cambios y base de conocimiento.**

- ✓ Definición y gestión del catálogo de servicios
- ✓ Descripción de las actividades por servicio (entregables, flujos, entre otros)
- ✓ Descripción de Herramientas de gestión y de soporte (Anexar pantallazos)

**e. Proceso de Gestión de Niveles de Servicio: En la propuesta el proveedor deberá describir los procesos de ITIL a implementar y durante la ejecución de la etapa de transición deberá:**

- ✓ Definición de ANS, revisión de ANS actuales y validación de la aplicabilidad de los mismos.
- ✓ Describir las actividades del Proceso (entregables, flujos, formatos, entre otros)
- ✓ Descripción de Herramientas de gestión y de soporte (Anexar pantallazos)

**f. Describir proceso de gestión de la configuración y durante la ejecución de la etapa de transición deberá:**

- ✓ Definición de ANS, revisión de ANS actuales y validación de la aplicabilidad de los mismos.
- ✓ Describir las actividades del Proceso (entregables, flujos, formatos, entre otros)
- ✓ Descripción de Herramientas de gestión y de soporte (Anexar pantallazos)

**g. Gestión de activos tecnológicos e inventario automático de hardware y software y durante la ejecución de la etapa de transición deberá:**

- ✓ Definición de ANS, revisión de ANS actuales y validación de la aplicabilidad de los mismos.
- ✓ Describir las actividades del Proceso (entregables, flujos, formatos, entre otros)
- ✓ Descripción de Herramientas de gestión y de soporte (Anexar pantallazos)

#### **h. Proceso de Generación de indicadores**

- ✓ Definición de la medición de indicadores de: Atención, disponibilidad, telefónicos y de calidad.
- ✓ Definir el control y seguimiento a las llamadas recibidas durante el horario de la mesa de servicio.
- ✓ Definir el control y seguimiento de la información registrada en la base de datos de: solicitudes (incidentes o requerimientos), conocimiento y CMDB
- ✓ Herramienta de gestión (detalle y pantallazos).

#### **i. Proceso de Reportes de Gestión**

- ✓ Descripción del proceso detallado.
- ✓ Lista de reportes.
- ✓ Herramienta de gestión (detalle y pantallazos).

#### **j. Proceso de Manejo de IMACS**

- ✓ Descripción de las actividades del Proceso (Instalaciones, movimientos, adiciones y cambios, entregables, flujos, formatos, entre otros).
- ✓ Herramienta de gestión (detalle y pantallazos).

#### **k. Proceso de Medición de Satisfacción a Clientes**

- ✓ Descripción de las actividades del Proceso (entregables, flujos, formatos, periodicidad, canales, entre otros).
- ✓ Herramienta de gestión (detalle y pantallazos).

### **I. Proceso de Implementación de Otros Servicios Ofrecidos**

- ✓ Descripción de las actividades del Proceso (entregables, flujos, formatos, entre otros).
- ✓ Herramienta de gestión (detalle y pantallazos).

### **m. Proceso de Mejoramiento Continuo dentro de la etapa de operación**

- ✓ Descripción de las actividades del Proceso (Recursos, entregables, flujos, formatos, entre otros).
- ✓ Herramienta de gestión (detalle y pantallazos).

### **n. Prueba Piloto De Operación (canales de comunicación, herramienta del servicio, telefonía, correo electrónico, chatbot, web).**

### **o. Implementación de los servicios para el inicio de la operación.**

### **p. Definir el protocolo de comunicación para el proyecto**

**Nota:** La Etapa de Transición NO generará costo para **LA PREVISORA S.A.**, los gastos que se generen por cualquier concepto deben ser asumidos por el proponente seleccionado.

A continuación, por su importancia, detallamos en la Fase de Operación la descripción de la **Etapa de Operación y la Etapa de Cierre.**

#### **4.4.2. Etapa de Operación**

La etapa de operación tendrá una duración de treinta y seis (36) meses, en esta etapa el oferente seleccionado prestará directamente el servicio contratado.

El oferente debe definir el plan de operación detallado que debe contemplar la Implementación de los procesos de atención y gestión del servicio teniendo en cuenta los ANS definidos para:

- ✓ Gestión de incidentes.
- ✓ Gestión de requerimientos.
- ✓ Gestión de problemas.
- ✓ Gestión de cambios de TI.
- ✓ Gestión del conocimiento.
- ✓ Gestión de niveles de servicio.
- ✓ Gestión del catálogo de servicios.
- ✓ Gestión de la configuración
- ✓ Gestión de activos tecnológicos e inventario automático de hardware y software.

La etapa de Operación contará con una fase inicial de afinamiento y estabilización que tendrá una duración de máximo dos (2) meses a partir del 1 de octubre de 2020 y hasta el 30 de noviembre de 2020, en la cual el oferente deberá estabilizar la prestación de los servicios y garantizar el cumplimiento de los indicadores, por lo cual durante este periodo de afinamiento no se generarán deducciones en la facturación por incumplimiento, solo se empezarán a aplicar a partir del tercer mes de operación.

#### **4.4.3. Etapa de Cierre:**

La etapa de cierre se desarrollará durante los dos (2) últimos meses de la etapa operativa que coincide con la finalización del plazo del contrato y que inicia a partir del 1 de agosto de 2023 y hasta el 30 de septiembre de 2023.

El objetivo de la etapa de cierre es la entrega de la responsabilidad del desarrollo y ejecución de los servicios objeto de esta contratación por parte del oferente seleccionado a **LA PREVISORA S.A.** o a quien esta última designe, siguiendo una metodología que minimice el impacto en las operaciones normales de **LA PREVISORA S.A.** Durante esta etapa, el oferente debe seguir ejecutando cabalmente el plan definido para la Etapa de Operación.

El oferente debe definir el Plan de Cierre detallado que contemple los siguientes aspectos:

##### **a. Definición de Rol Gerencial Cierre**

- ✓ Funcionario asignado a este rol para esta etapa.
- ✓ Funciones que desarrollará esta persona
- ✓ Perfil de experiencia y entrenamiento de esta persona

**b. Definición de Roles Operativos cierre**

- ✓ Número de funcionarios asignados a este rol para esta etapa. Funciones que desarrollarán estas personas
- ✓ Perfil de experiencia y entrenamiento de estas personas
- ✓ Funciones que desarrollarán

**c. Plan de Cierre**

Descripción de las actividades (diseño del plan, entregables, formatos, cronograma, entre otros)

- ✓ **Fase de Validación del cierre y entrega**

Descripción de las actividades (entregables, indicadores, entre otros).

- ✓ **Fase de Implementación de la etapa de cierre**

Descripción de las actividades (entregables, entre otros).

- ✓ **Reportes de la etapa de cierre**

- ✓ **Proceso de entrega de procedimientos, data, bases de datos y documentación histórica**

- ✓ **Proceso de destrucción de la información.**

- ✓ **Informe de gestión de cierre del servicio**

- ✓ Se debe garantizar que al finalizar el contrato, el oferente entregue a **LA PREVISORA S.A.** las bases de datos correspondientes a la gestión de incidentes, gestión de requerimientos, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión del conocimiento, gestión de niveles de servicio, gestión del catálogo de servicios, gestión de la configuración y activos del servicio e inventario automático de hardware y software, las cuales deben tener la información disponible de manera integral y que además puedan restaurarse en un motor de base de datos (Oracle o SQL), aclarando que tanto la información en texto y sus anexos como archivos, formularios, correos, imágenes etc. deben quedar disponibles para **LA PREVISORA S.A.** La información debe entregarse en un tiempo no mayor a 30 días calendario posterior a la terminación del contrato y mientras se realiza la entrega por parte del oferente, **LA PREVISORA S.A.** debe tener acceso a través de la herramienta de gestión habitual.

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

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.

- **Personal de contingencia**

El proveedor deberá disponer de personal de contingencia capacitado para cubrimiento de los puestos de trabajo en caso de presentarse novedades tales como:

- Ausencias
- Incapacidades
- Sanciones
- Permisos
- Compensatorios
- Calamidades

- Vacaciones

Las contingencias deberán cubrir la novedad en un tiempo no mayor a cuatro (4) horas y en caso de que no se cubran los puestos por las situaciones antes descritas, se descontará en el pago de la factura proporcional al tiempo de novedad.

En lo que corresponde a vacaciones, estas se deben cubrir con personal fijo debidamente programado por EL PROVEEDOR, para este caso, las contingencias NO aplican para cubrir este tipo de novedad.

Estas contingencias no tienen costo alguno para **LA PREVISORA S.A.**, y por tanto ninguna de ellas entrará a contabilizarse dentro de la factura mensual.

- **Dotación del personal**

**Además de la dotación de ley que le corresponda, el oferente deberá tener en cuenta:**

- El oferente deberá suministrar al personal que trabajará en la operación de la Mesa de Servicios los respectivos elementos de identificación para su uso al interior de **LA PREVISORA S.A.**
- Todo el personal deberá portar en un lugar visible los elementos que permitan identificarlos al interior de la organización.
- Adicionalmente, deberá suministrar los computadores, celulares, kits de mantenimiento y demás elementos necesarios para el desarrollo de su labor en la ejecución de contrato y que deben cumplir con las políticas de **LA PREVISORA S.A.** a seguridad, software/hardware etc.

- **Rotación de personal**

El proveedor deberá garantizar máximo un 15% de rotación de personal mensual, basado en la totalidad del personal que este utilice para la operación.

- **Revisión a novedades de personal**

**LA PREVISORA S.A** verificará mensualmente en reunión con el Oferente y/o en auditorias esporádicas el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de legislación laboral y seguridad social, esto con el propósito de verificar su cumplimiento por parte del proveedor, sin que esto implique relación laboral con e el personal , en donde el único propósito será evitar posibles impactos negativos en la prestación del servicio cuando sea producto de un incumplimiento por parte del empleador en los derechos laborales de los trabajadores y en caso de encontrarse alguna falta, se solicitará la corrección y se realizará el respectivo seguimiento.

El oferente deberá presentar con el informe mensual todo lo relacionado con novedades de personal que eventualmente puedan impactar negativamente en la operación, como son:

- Aplicación de sanciones
  - Novedades de nómina
  - Programación de vacaciones
  - Programación de permisos
- **Turnos y horario para la prestación del servicio por parte del personal a cargo**

El oferente deberá contar con un sistema de asignación de turnos y creación de mallas para el control de asistencia, horarios y validación de puestos efectivos por parte de **LA PREVISORA S.A** que permita la administración del personal de agentes con las siguientes características:

- a) Control de acceso por roles que permita identificar a cada persona con su código
  - b) Visualización del estado del personal en cualquier situación: (descanso, permiso, almuerzo, etc.),
  - c) Control de entradas y salidas
  - d) Total de horas trabajadas
  - e) Generación de reportes diarios y consolidados
  - f) Rotación de personal
  - g) Entre otros.
- **Condiciones generales**

- Para las personas que presten los servicios In House descritos en el cuadro del numeral 3.2, **LA PREVISORA S.A.** suministrará puestos de trabajo en las oficinas de la compañía, los cuales contarán con la infraestructura física mínima requerida para su operación, (puerto de red, y toma de corriente regulada).
- **LA PREVISORA S.A** suministrará los elementos de acceso y control a los recursos de información que sean requeridos para la operación.
- El personal del oferente deberá conocer y cumplir las políticas definidas por **LA PREVISORA S.A.**, como por ejemplo las relacionadas con Seguridad de la Información, Código de Ética, Manual de Convivencia, SARLAFT, SARO, Derechos de Autor, Plan Integral de Gestión Ambiental (PIGA) entre otras, así como de participar en charlas o cursos que **LA PREVISORA S.A.** considere pertinentes para garantizar el conocimiento necesario.
- Todo el personal relacionado deberá ser tenido en cuenta por el proponente para la valoración de su propuesta económica.
- En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados en un término no superior a tres (3) días hábiles, por personas que cumplan con los mismos requisitos o superiores;

Las personas designadas en cada uno de los roles solicitados o cualquier otra persona vinculada con el proveedor para el desarrollo de las actividades propias del contrato, no tendrán ningún tipo de vinculación laboral con **LA PREVISORA S.A.**, y sus costos deberán ser asumidos por EL PROVEEDOR, por ende EL PROVEEDOR asume la responsabilidad por las obligaciones que contraiga con el personal empleado para la prestación de los servicios y la realización de los trabajos y toda la responsabilidad derivada de la relación contractual correrá a cargo del contratista,

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

En este punto, el proponente deberá aportar con su propuesta el certificado de licencia vigente para el uso de las herramientas que hagan parte del servicio 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.

El proponente deberá ofrecer herramientas de gestión ofrecidas que cumplan con las leyes y normativas listadas en el presente numeral y estar en idioma Castellano:

#### **4.6.1. Herramientas de gestión**

Se refiere a la propuesta del modelo de servicio en general, el cual debe contemplar una herramienta ITSM líder en el mercado, actual y que se ajuste a los requerimientos:

- ✓ Disponer de las herramientas necesarias para que los usuarios puedan registrar sus solicitudes a través de los canales definidos (web, chatbot y llamada telefónica).
- ✓ Definir y realizar capacitaciones de uso y apropiación sobre las herramientas que la mesa de servicio proveerá a los usuarios finales, previamente aprobadas por la Gerencia de Tecnología y con una regularidad mensual.
- ✓ Definir y realizar campañas de sensibilización y cultura mensuales, previamente aprobadas por la Gerencia de Tecnología de **LA PREVISORA S.A.**, contribuyendo a la mejora del servicio y del uso de las herramientas de gestión y medios de comunicación con mesa de servicio por parte de los usuarios.
- ✓ La Mesa de servicios debe proveer una herramienta con el debido licenciamiento, para el acceso de mínimo 50 personas resolutores que ingresarán a gestionar los servicios por parte de **LA PREVISORA S.A.** Las que se requieran para el personal propio de la Mesa de Servicio deberán ser suministradas por el oferente sin que esto genere costo adicional para Previsora
- ✓ La herramienta debe ofrecer a **LA PREVISORA S.A.** u módulo potente de autogestión para el usuario final, buscando hacer mucho más

eficiente la solución a incidentes o requerimientos sin necesidad de apoyo en línea.

- ✓ La herramienta para gestión de la mesa de servicio debe permitir el acceso y la disponibilidad de la información de forma segura y en línea, bajo el concepto de omnicanalidad, de forma que los usuarios y grupos resolutores de **LA PREVISORA S.A.** puedan acceder en forma remota desde PC's y dispositivos móviles en forma ágil, eficiente y eficaz para registrar, consultar y gestionar los incidentes, requerimientos, problemas y cambios.
- ✓ La herramienta debe ofrecer un acceso rápido, una interfaz gráfica amigable con el usuario, de fácil entendimiento y reporte simple de sus requerimientos o incidentes además de permitirle una fácil navegación.
- ✓ Consulta por elemento de configuración (CMDB).
- ✓ Administración y control de los activos tecnológicos de **LA PREVISORA S.A.** Control de inventario de hardware y software en línea, realizar Software Asset Management (SAM) a los activos de software de manera trimestral. El oferente debe contar con las licencias requeridas para realizar la administración y control de todos los activos informáticos: Equipos de usuario final y servidores, sin que esto genere costo adicional para Previsora.
- ✓ En el diseño de la herramienta, se deben automatizar los flujos de manera que los reportes lleguen directamente al grupo resolutor cuando sea esta la forma más efectiva de atención debe trabajarse en conjunto con **LA PREVISORA S.A.** en la etapa de transición.
- ✓ El sistema en línea de inventario de hardware y software deberá emitir alertas de cambios en la configuración para la toma de acciones y/o decisiones.
- ✓ La herramienta debe permitir realizar instalación, desinstalación y distribución de software de manera desatendida a los computadores de usuario final.
- ✓ La herramienta debe permitir la configuración de los procesos de gestión de incidentes, gestión de requerimientos, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión del conocimiento, gestión de

niveles de servicio, gestión del catálogo de servicios, gestión de la configuración y activos tecnológicos con inventario automático y en línea de hardware y software y la posibilidad de implementar reglas de negocio para la automatización de casos con que cuenta **LA PREVISORA S.A.**

- ✓ Herramienta telefónica que permita la grabación del 100% de las llamadas entre los agentes de mesa y los usuarios finales, generación de informes relacionados con este servicio.
- ✓ Se debe realizar la configuración de un IVR para la implementación de un sistema de audio respuesta. Se requiere la configuración de colas de llamadas con mensajes de espera hacia el usuario final, el correcto flujo de las mismas de manera que la atención sea oportuna y en las mejores condiciones y que permita la grabación de mensajes para comunicar a los usuarios incidentes masivos con la posibilidad de actualización de los flujos y mensajes correspondientes. Parte vital de la prestación del servicio es la generación de estadísticas de atención telefónica. Esto permite tener trazabilidad de la cantidad de llamadas recibidas, abandonadas, la duración de las llamadas, identificas los horarios pico de servicio y de esta manera tomar decisiones basadas en los reportes de capacidad y disponibilidad
- ✓ Al finalizar la llamada se debe realizar una encuesta de evaluación del servicio al usuario que se está atendiendo, previa autorización del mismo. Los resultados de estas encuestas se deben presentar en el informe mensual a las llamadas que correspondan al mes. Se aclara que todas las atenciones deben tener encuesta de servicio siendo indiferente el medio por el cual se reportó el caso por parte del usuario (Web, Chatbot y llamada).

#### **4.6.1. Herramienta de conexión remota**

- El oferente debe contar con una herramienta de soporte remoto que mediante una conexión segura les permita a todos los agentes de mesa de servicio y al

personal que lo requiera de **LA PREVISORA S.A.**, la conexión remota a los computadores de usuario final para temas de soporte.

- La herramienta de conexión remota debe generar logs de auditoría en donde como mínimo se registre el usuario que realizó la conexión, la hora de conexión, cuánto tiempo duró la conexión, registro de actividad y usuario que aprobó o denegó la conexión.
- La herramienta debe poder grabar la sesión remota a usuario final para trazabilidad ante entes de control, control de calidad y mejora continua, con retención de 2 meses.
- En la propuesta se debe indicar la herramienta que el oferente utilizará, descripción breve de su uso, los mensajes que enviaría al usuario final, el log que genera y certificación de licencia de uso.

#### **4.7. PROCESOS DE MEJORA CONTINUA**

**EL PROPONENTE** deberá indicar de manera expresa en su propuesta, una declaración sobre su compromiso de cumplimiento, frente a cada una de las obligaciones que se relacionan en este numeral (se obliga/ no se obliga).

- ✓ Realizar encuesta de satisfacción de servicio semestral (previa revisión de las preguntas a realizar con el supervisor del contrato), en las cuales se garantice la participación de mínimo el 75% de los funcionarios que acceden a los servicios de Previsora. Hacer la divulgación, recolección de información, análisis e informe respectivo, incluyendo las conclusiones y acciones de mejora asociadas que se deben ejecutar para mejorar el resultado obtenido y que estas mejoras se reflejen en la siguiente encuesta realizada.
- ✓ En cada informe mensual según la evaluación de los indicadores se deben presentar planes de mejora continua calendarizados y sus avances para mantener un alto nivel de servicio.
- ✓ El oferente debe estar en disposición de realizar encuestas de servicio dirigidas en cualquier momento a un usuario o usuarios, esto de común acuerdo con **LA PREVISORA S.A.**

- ✓ Evaluación trimestral de agentes y envío de resultados de las capacitaciones que se haga al personal de MDS.
- ✓ Todo el personal de MDS debe ser capacitado como mínimo 4 horas bimensuales en temas afines al servicio, ITIL, servicio al cliente etc. Los costos asociados deben ser asumidos por el oferente.

#### **4.8. GESTIÓN DE ACTIVOS**

**EL PROPONENTE** deberá indicar de manera expresa en su propuesta, una declaración sobre su compromiso de cumplimiento, frente a cada una de las obligaciones que se relacionan en el presente numeral (se obliga/ no se obliga).

##### **4.8.1. Activos De Software**

- ✓ Realizar el control automático de las licencias de software que **LA PREVISORA S.A.** tiene adquiridas contractualmente bajo la herramienta provista por el Oferente. El oferente deberá realizar el cargue en la base de datos del inventario inicial de licenciamiento y realizar la actualización del inventario según las adquisiciones de software que realice **LA PREVISORA S.A.** de manera permanente.
- ✓ El oferente presentará en la reunión de seguimiento de Gestión del Servicio un informe sobre el número de instalaciones que existen para cada uno de los programas encontrados en los equipos a nivel nacional, adicionalmente debe entregar un informe donde se analice el licenciamiento que tiene **LA PREVISORA S.A.** versus el licenciamiento instalado, esta labor debe realizarse mensualmente y mantener los soportes correspondientes a la gestión realizada. Con base en el informe presentado, el oferente deberá realizar las acciones necesarias para desinstalar y eliminar el software o licencias que se determinen como no autorizadas; esta tarea debe realizarse máximo dentro del mes siguiente y la misma debe desarrollarse principalmente en horas no hábiles tal que no se interfiera con el cumplimiento de las funciones normales del usuario que tiene asignado el equipo. Todo lo anterior enmarcado dentro del concepto Software Asset Management (SAM).

- ✓ Si se requiere instalar software en los activos informáticos de **LA PREVISORA S.A.** para la correcta prestación del servicio, el oferente será el directo y único responsable del adecuado licenciamiento y soporte del mismo y así debe quedar claramente expresado y aceptado por medio de comunicación formal que debe entregar a **LA PREVISORA S.A.**, debe quedar toda la información relacionada con licenciamiento en un repositorio para consulta en cualquier momento.
- ✓ El soporte y mantenimiento del software base será su responsabilidad exclusiva.
- ✓ Antes de hacer cualquier instalación o actualización debe presentar la solicitud correspondiente a la Gerencia de TI, acompañado de las evidencias necesarias para demostrar que el software que se pretende instalar no interfiere con las aplicaciones empleadas como estándar por parte de **LA PREVISORA S.A.**, ni que la instalación del software va a afectar negativamente o degradar la operación del equipo, materializar riesgo de sublicencia miento, con el fin de obtener la autorización formal necesaria tanto por riesgos como por seguridad informática.
- ✓ Para la CMDB se debe asignar a **LA PREVISORA S.A.** como mínimo siete (7) usuarios que permitan consultar y realizar la ejecución del proceso de levantamiento de inventario y reportes bien sea para un equipo específico o para un grupo, al cual el oferente se encargará de capacitar para la generación de esta información.
- ✓ Apoyar activamente al personal de la Gerencia de Tecnología durante las auditorías, generando los respectivos informes, reportes de actividades, procesos y/o procedimientos ejecutados por la Mesa de servicios ante entes auditores con la mayor brevedad posible.
- ✓ La herramienta debe permitir la gestión del parchado de las estaciones de trabajo de manera desatendida y ejecutarse en segundo plano para evitar afectar las labores de los usuarios.

#### **4.8.2. Activos De Hardware**

- ✓ Incluir en la configuración automática de la herramienta puesta por el oferente los umbrales para la generación de eventos y/o alarmas y tiquetes automáticos para monitoreo de: Disco, memoria, procesador, entre otros; la

definición de estos umbrales y bloqueos se realizará entre el oferente y **LA PREVISORA S.A.** en la etapa de transición.

- ✓ Mantener actualizada la información de todos los activos informáticos de **LA PREVISORA S.A.** a nivel Nacional en una herramienta de gestión, para lo cual el oferente deberá realizar como mínimo un (1) inventario físico por año en todas las sucursales de **LA PREVISORA S.A.**, por cada equipo se tendrá una hoja de vida electrónica y registro en la CMDB en donde como mínimo se tenga la siguiente información: Información Básica:

1. Fabricante.
2. Modelo.
3. Tipo de equipo: PCs, portátil, impresora, servidor, switch, etc.
4. Código inventario.
5. Número de serie.
6. Sucursal y área en donde se encuentra.
7. Nombre y código del funcionario que tiene asignado el equipo.
8. Usuario de red del funcionario que tiene asignado el equipo.
9. Novedades reportadas.
10. Garantía.

Para los equipos de escritorio (desktop), portátiles y servidores; además de la anterior información, es obligatorio diligenciar la siguiente:

11. Sistema operativo: nombre, tipo, service pack aplicado, idioma, product key.
12. Procesador (CPU): fabricante, modelo, velocidad.
13. Memoria RAM: total de RAM, número de módulos de memoria, tipo y tamaño.
14. BIOS/Firmware: versión.
15. Disco duro: fabricante, capacidad, tecnología.
16. Medio óptico: fabricante, modelo, tipo.
17. Monitor: fabricante, modelo, tipo, código de inventario, número de serie.
18. Tarjeta de Red (NIC): fabricante, modelo, versión y fecha del driver.
19. Tarjeta de audio: fabricante, modelo, versión y fecha del driver.

20. Impresora: fabricante, modelo, versión y fecha del driver

21. Tarjeta de video: fabricante, modelo, versión y fecha del driver

22. Entorno de Red: Nombre del equipo, dirección IP, tipo de dirección IP (DHCP o Fija).

- ✓ Con el fin de llevar a cabo una completa administración de los equipos cubiertos en el servicio, el oferente deberá realizar el cargue en la base de datos del inventario inicial de la infraestructura de TI. Dicho inventario debe mantenerse actualizado por parte del oferente en la CMDB teniendo en cuenta los reemplazos, interrelaciones, dependencias, altas, bajas, reasignaciones, actualizaciones y traslados de los equipos soportados bajo este contrato y descritos en la línea base la cual se modificará dinámicamente con base en esta misma información, con el fin de tener la trazabilidad de cada elemento. El mantenimiento del inventario debe realizarse a través de una herramienta automatizada de Gestión de Inventario y debe ser consecuente con los dispositivos relacionados en el Directorio Activo, en la CMDB y en la Base de Inventario Físico. Adicionalmente este inventario debe permanecer actualizado diariamente y debe ser consecuente con cada uno de los reportes generados en que se relacionen equipos identificados en el inventario.
- ✓ Como parte del control de activos, el oferente debe dar aviso a más tardar al tercer día hábil sobre los cambios críticos que se den en los equipos a nivel de hardware y que no se ajusten a un programa de actualización previamente establecido, este monitoreo debe realizarse a través de una herramienta provista por el oferente que permita identificar a través de alertas los cambios que sufran los activos. Lo anterior, con el fin que conjuntamente se tomen las acciones correctivas (y preventivas en el corto plazo) a que haya lugar. Sobre estos eventos, las acciones tomadas y el resultado de la ejecución de las mismas, en la reunión mensual del Comité de Gestión del Servicio, deben presentarse un informe con las novedades correspondientes al mes que se está evaluando.

Todos los costos asociados con el desarrollo de las actividades relacionadas estarán a cargo exclusivo del oferente.

#### 4.9. REUNIÓN DE SEGUIMIENTO DE GESTIÓN DEL 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

Durante la ejecución del contrato, el Gerente de proyecto de EL PROVEEDOR en conjunto con la persona asignada por **LA PREVISORA S.A.**, conformarán un equipo de trabajo dedicado a la gestión de la ejecución del Contrato. Las actas y documentación que se generen en este comité deben ser elaboradas por el Gerente del proyecto o responsable del servicio nombrado por el oferente.

Las funciones, entre otras, de este comité son:

- ✓ Velar porque se cumplan los compromisos adquiridos por las partes.
- ✓ Realizar seguimiento a los diferentes procesos y presentar los ajustes a que haya lugar o la definición de nuevos procesos, con el fin de optimizar los servicios y propiciar la mejora continua:
  - Proceso de Gestión de Requerimientos, Incidentes, Problemas y Cambios
  - Proceso de Gestión de Niveles de Servicio
  - Proceso de Facturación
  - Proceso de Reportes
  - Proceso de Satisfacción a Clientes
  - Procesos de Servicios de Monitoreo y Gestión de Plataforma
  - Proceso de Retroalimentación a **LA PREVISORA S.A.**- Compañía de Seguros
  - Proceso de Mejoramiento Continuo
  - Proceso de cultura y sensibilización
  - Proceso de gestión del conocimiento y cmdb
  - Proceso de gestión de inventarios de hardware y software
- ✓ Análisis de los informes y entregables presentados por el oferente según contrato.

- Seguimiento a los procesos y procedimientos que está ejecutando el oferente, así como a los resultados de las diferentes actividades.
- Aprobación y seguimiento a las campañas de sensibilización y cultura.

#### **4.10. METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIOS**

**EL PROPONENTE** deberá describir en su propuesta, el modelo de prestación del servicio ofrecido para cumplir con los objetivos de la contratación, indicando los recursos, infraestructura, roles y procesos que utilizará para la prestación del servicio.

Documentar detalladamente las características de los procedimientos y la manera de operar el servicio, con respecto a:

**Arquitectura de la Solución:** Definir y documentar la infraestructura, herramientas, metodología y procedimientos contemplados para la solución específica ofertada a **LA PREVISORA S.A.**

**Funcionalidad de la mesa de servicio:** Explicar las herramientas de gestión y apoyo de soporte con que contará la mesa de servicio para su operación.

**Estructura:** Especificar cómo estará compuesto el Soporte y Atención de la mesa de servicio con sus especialidades y roles.

**Procedimientos:** Definir los protocolos y procedimientos de la estructura de Soporte y Atención de la mesa de servicio.

**Infraestructura:** Debe cumplir con la normatividad colombiana, definir como estará compuesta la estructura de equipos y de servidores con las que contará la mesa de servicio, así como la estructura requerida para las comunicaciones (planta telefónica, celular, sistema WEB, Canal comunicaciones, Chatbot, Correo, etc.). El envío de notificaciones debe permitir el envío de correo asegurado (cuenta de correo con usuario y contraseña).

**Seguridad:** Especificar los mecanismos de seguridad que serán utilizados para un adecuado aseguramiento, control y seguimiento de los procesos y procedimientos soportados por el personal de la Mesa de Servicio (ejemplo: Administración de claves y cuentas de usuario final, usuarios para acceso a la infraestructura tecnológica de Previsora, etc.).

El proveedor debe garantizar toda la seguridad de su plataforma a nivel de Firewall, Antivirus, Sistema de Detección de Intrusos, además de respaldar y proteger la información de **LA PREVISORA S.A.** para que esté disponible al estado de máximo 12 horas antes

**Integración mejores prácticas de IT:** Definir y documentar la forma en la cual se integran procesos de ITIL V3 o superior y objetivos de control COBIT en la solución específica ofertada para **LA PREVISORA S.A.** El objetivo es tener una metodología que esté alineada con mejores prácticas desarrolladas para la planeación, gestión, soporte y prestación de servicios de TI a nivel mundial, en su propuesta debe definir y documentar de forma general como aplican estas mejores prácticas a la solución ofertada.

**Continuidad del Servicio y Recuperación de Desastres:** Definir y documentar como el oferente garantizará la continuidad del servicio a través de esquemas como planes de contingencia, respaldo de información, planes de acción, continuidad del negocio y recuperación de desastres. También se debe indicar cómo se garantiza la continuidad de la operación y disponibilidad de personal, para poder reemplazar en forma inmediata a un funcionario que soporte los servicios ante cualquier contingencia que signifique la no disponibilidad del mismo por enfermedad, ausencia, permiso, retiro, rotación de personal, etc.

El proveedor debe entregar máximo a los 5 días hábiles siguientes al inicio del servicio, el plan de contingencia, así como deberá ejecutar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o fortuitos que puedan afectar los servicios

**Manuales de Procedimientos:** Se debe contar con el Manual de Procedimientos para los servicios ofertados, el cual se definirá acorde al alcance de los servicios y los tiempos definidos con Previsora. Toda la documentación relacionada con la prestación del servicio de mesa deberá permanecer actualizada, para este fin el oferente debe contar con el rol de documentador quién será la persona encargada de elaborar la documentación de los procesos, instructivos, procedimientos y actas que soporte la Operación. Estos documentos deben estar escritos en castellano.

**Mecanismos de Comunicación:** Definir los protocolos y documentar los procedimientos que **LA PREVISORA S.A.** puede emplear para el reporte de: Requerimientos, incidentes, problemas, cambios, consultas de la CMDB, licencias, inventario, seguimiento a casos (solicitudes de servicio), reportes y demás accesos a la información. Adicionalmente se debe definir una Matriz de Escalamiento dónde se identifiquen plenamente los roles de las personas involucradas en la prestación del Servicio.

**Información en Línea:** La herramienta debe ser un sistema de información seguro con autenticación por directorio activo para uso interno y externo (sitio seguro), a través de la cual **LA PREVISORA S.A.** pueda acceder en forma remota y en tiempo real en forma ágil, eficiente y eficaz a:

- Los incidentes, requerimientos, problemas y cambios registrados en la mesa de servicio.
- Consultas por usuario.
- Consultas por estado, categoría de los incidentes, requerimientos, problemas y cambios.
- Consulta por analista/operador.
- Consulta por oficina, sucursal, dependencia.
- Consulta por catálogo de servicio.
- Consulta por elemento de configuración e inventarios (CMDB: CI's – ITILV3: Hardware: pcs, portátiles, impresoras, servidores, switches,

router, almacenamiento, software, aplicaciones, servicios, escáner, ups entre otros).

- Crear, hacer anotaciones y dar como solucionada una solicitud de servicio.
- Base de incidentes, requerimientos, problemas y cambios.
- Base de datos de conocimiento.
- Estadísticas del servicio.
- Buzón de sugerencias, quejas y reclamos (dentro del portal web)
- Otras que se definan en el desarrollo del contrato

**Generación de Estadísticas y Reportes:** Definir y documentar el procedimiento a seguir para la generación de reportes respecto a la gestión de requerimientos, incidentes, problemas, cambios, CMDB, base de conocimientos, inventarios, niveles de servicio y catálogo de servicios con la frecuencia definida entre las partes, con la información completa sobre lo registrado como por ejemplo: Tipo de solicitud, tiempo de respuesta y resolución, procedimiento empleado, observaciones particulares, personas que intervinieron, anexos como archivos, imágenes, correos etc., los mismos podrán ser clasificados por período , actividad realizada, clase de solicitud, etc. Adicionalmente se deberán generar periódicamente los siguientes reportes como soporte de la gestión realizada:

No	INFORME / REPORTE	PERIODICIDAD
•		
1	<b>Informe de Indicadores Mensuales que contenga*:</b> Indicadores para la atención, solución y cierre de solicitudes, Indicadores de atención telefónica, Indicadores de Disponibilidad de la Plataforma del Servicio. <i>(Se detallan en la sección indicadores)</i>	MENSUAL
2	Informe de Cumplimiento de los ANS por áreas resolutoras	MENSUAL
3	Informe de análisis de tendencias	BIMENSUAL

4	Informe de planes de acción propuestos y mejoras del servicio	MENSUAL
5	Informe de Calidad del servicio prestado y de procesos	MENSUAL
6	Informe de Seguimiento de ANS con terceros, asociado a garantías, mantenimientos y soporte (UCI's)	MENSUAL
7	Informe de los activos de información (inventario de: Software, PCs y demás ítems de configuración registrados en la CMDB e inventarios)	MENSUAL
8	Informe del estado de actualización de las máquinas de <b>LA PREVISORA S.A.</b>	MENSUAL
9	Informe de software instalado vs licenciamiento o autorizaciones – Software Asset Management (SAM)	MENSUAL
10	Informe de Gestión del Directorio Activo (Inventario de equipos físicos y elementos tecnológicos: servidores, escritorio, portátiles y usuarios)	MENSUAL
11	Informe de Monitoreo de equipos de usuario final	MENSUAL
12	Informe de desactivación de Usuarios de red cada 60 días	BIMESTRAL
13	Informe de usuarios administradores de Dominio y Locales	BIMESTRAL
14	Informe resultado de encuestas de servicio durante el cierre de los tickets	MENSUAL
15	Informe de Mejora Continua al proceso	MENSUAL
16	Costo del soporte por llamada	MENSUAL
17	Calidad de los entregables	MENSUAL
18	Actualización base de conocimiento	MENSUAL
19	Rotación de agentes	MENSUAL
20	Atención de casos usuarios VIP	MENSUAL

21	75% mínimo de encuestas contestadas sobre los tickets atendidos	MENSUAL
22	Realizar encuesta de satisfacción de servicio semestral (previa revisión de las preguntas a realizar con el supervisor del contrato), en las cuales se garantice la participación de mínimo el 75% de los funcionarios que acceden a los servicios de Previsora. Hacer la divulgación, recolección de información, análisis e informe respectivo, incluyendo las conclusiones y acciones de mejora asociadas que se deben ejecutar para mejorar el resultado obtenido y que estas mejoras se reflejen en la siguiente encuesta realizada.	SEMESTRAL
23	Evaluación trimestral de agentes y envío de resultados de las capacitaciones que se haga al personal de MDS.	TRIMESTRAL
24	Todo el personal de MDS debe ser capacitado como mínimo 4 horas bimensuales en temas afines al servicio, ITIL, servicio al cliente etc. Los costos asociados deben ser asumidos por el oferente.	BIMENSUAL

#### **4.10.1. Seguimiento a las estadísticas del servicio:**

**EL PROPONENTE** deberá indicar de manera expresa en su propuesta, una declaración sobre su compromiso de cumplimiento, frente a cada una de las obligaciones que se relacionan en el presente subnumeral (se obliga/ no se obliga).

- Mensualmente se generarán los informes y entregables definidos contractualmente con **LA PREVISORA S.A.**

- Dado que esta es una labor primaria del Comité de Gestión del Servicio, sus miembros determinarán qué otras áreas deberán involucrarse para profundizar en el análisis de resultados con el fin de definir nuevas acciones y hacer seguimiento a las acordadas en sesiones previas
- Como resultado del análisis y gestión de incidentes, problemas y cambios, se deben entregar los informes generados, los cuales deben presentar a manera de recomendaciones las oportunidades de mejora que permitan tomar decisiones que eleven el nivel de servicio de la mesa de servicio.
- A partir de los reportes y las sesiones de trabajo, se generarán las recomendaciones que sean del caso, definiendo los responsables de implementarlas, la fecha en que esto debe estar implementado, incluyendo el procedimiento requerido para su aplicación, gestión, divulgación y seguimiento.
- Cada vez que se identifique la pérdida de un indicador mensual se debe plantear una estrategia de mejora que debe ser presentada por el gerente del proyecto del oferente en la reunión de revisión del informe correspondiente al mes de pérdida del indicador.

#### **4.11. Definición de Acuerdos de Nivel del Servicio:**

**EL PROPONENTE** deberá definir y documentar en su propuesta, la metodología que empleará para la definición de los acuerdos de nivel del servicio. Los aspectos mínimos que se deben tener en cuenta en la definición de los ANS son:

- Breve descripción del ANS.
- Alcance y descripción detallada del ANS.
- Parámetro de medida establecido para el ANS.
- Metodología de medición que se empleará en la aplicación del ANS.
- Metodología para definir el escalamiento del ANS.
- Metodología para definir la criticidad del ANS.
- Metodología para el control de cambios y problemas del ANS.
- Metodología para la divulgación.

La definición de los ANS debe realizarse durante la etapa de transición y pueden ser ajustados durante la etapa de operación, **LA PREVISORA S.A.** tiene ANS establecidos y divulgados a los usuarios que se deben revisar en conjunto para validar su divulgación, continuidad o modificación en el desarrollo del contrato a realizar.

**ANS Actuales.**

<b>Ubicación</b>	<b>ANS Atención</b>	<b>ANS Solución</b>
Bogotá Casa Matriz	<b>30 minutos</b>	<b>4 horas</b> desde el momento del reporte del usuario
Bogotá fuera de Casa Matriz, Cali Front y Back, Medellín Front y Back, Armenia, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Montería, Neiva, Pereira, Popayán, Villavicencio	<b>30 minutos</b>	<b>8 horas</b> desde el momento del reporte del usuario
Arauca, Buenaventura, Florencia, Mocoa, Pasto, Quibdó, Riohacha, Sincelejo, Tunja, Yopal	<b>30 minutos</b>	<b>24 horas</b> desde el momento del reporte del usuario
Usuarios VIP y Críticos	<b>Inmediato</b>	<b>2 horas</b> desde el momento del reporte del usuario

✓ **PENALIZACIONES (Incumplimiento de ANS e indicadores)**

Los porcentajes de penalización expuestos a continuación aplican sobre el valor de servicio mensual (VSM), los cuales se revisarán y ajustarán en común acuerdo:

<b>INDICADOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>META</b>	<b>PENALIZACIÓN</b>
------------------	--------------------	-------------	---------------------

<p>Nivel de servicio gestión WEB</p>	<p>Mide el nivel del servicio de canal WEB, tendrá una ponderación específica e integrará el indicador general de servicio</p>	<p>&gt;=95%</p>	<p>&lt; 50% = 10% de descuento VSM          &gt;=50% y &lt;65% = 8% de descuento VSM          &gt;=65% y &lt;75% = 6% de descuento VSM          &gt;=75% y &lt;95% = 4% de descuento VSM</p>
<p>Nivel de servicio Chatbot</p>	<p>Mide el nivel de servicio del canal Chatbot, tendrá una ponderación específica e integrará el indicador general de servicio</p>	<p>&gt;=95%</p>	<p>&lt; 50% = 10% de descuento VSM          &gt;=50% y &lt;65% = 8% de descuento VSM          &gt;=65% y &lt;75% = 6% de descuento VSM          &gt;=75% y &lt;95% = 4% de descuento VSM</p>
<p>Nivel de servicio telefónico</p>	<p>Mide el porcentaje nacional de llamadas atendidas para un tiempo determinado, tendrá una ponderación específica e integrará el indicador general de servicio          El porcentaje a satisfacer debe ser mayor o igual al 90%, las llamadas abandonadas para un tiempo inferior a 10 segundos no se</p>	<p>&gt;= 90%</p>	<p>&lt; 50% = 10% de descuento VSM          &gt;=50% y &lt;65% = 8% de descuento VSM          &gt;=65% y &lt;75% = 6% de descuento</p>

	contabilizarán y se catalogarán como llamadas fantasmas.		VSM >=75% y <90% = 4% de descuento VSM
Porcentaje de llamadas abandonadas	Mide el porcentaje nacional de llamadas abandonadas para un tiempo determinado. El porcentaje por satisfacer debe ser menor o igual al 4% para un tiempo superior a 10 segundos.	<= 4%	>4% y <6% = 2% de descuento VSM >6% y <8% = 4% de descuento VSM >8% = 6% de descuento VSM
Porcentaje de tickets resueltos en el primer contacto.	Mide el porcentaje de incidentes atendidos en el primer contacto	>= 70%	<70% y > 60% = 2% de descuento VSM <60% y >50% = 4% de descuento VSM <50% y >40% = 6% de descuento VSM <40% = 8% de descuento VSM
Nivel de servicio Soporte en Terreno	Mide el porcentaje de incidentes solucionados por la Mesa de Servicio con cumplimiento de ANS.	>= 90%	<50% = 10% de descuento VSM >=50% y <65% = 8% de descuento VSM >=65% y <75% = 6% de descuento VSM >=75% y <90% = 4% de descuento VSM

Efectividad del soporte MDS - Calidad del Servicio	Mide el porcentaje de incidentes reabiertos de los solucionados por la Mesa de Servicio por no brindar solución efectiva al usuario;	$\leq 2\%$	$>2\%$ y $<4\%$ = 2% de descuento VSM $>4\%$ y $<6\%$ = 4% de descuento VSM $>6\%$ = 8% de descuento VSM
Nivel de satisfacción del cliente	Indicación dentro de un rango que determina el porcentaje de clientes considerados satisfechos.	$\geq 75\%$	$<75\%$ y $> 65\%$ = 4% de descuento VSM $<65\%$ y $>55\%$ = 6% de descuento VSM $<55\%$ y $>45\%$ = 8% de descuento VSM $<40\%$ = 10% de descuento VSM
Encuestas de satisfacción respondidas por los usuarios atendidos	Cantidad de encuestas respondidas por los usuarios a los cuales la MDS les resuelve algún caso	$\geq 70\%$	$<70\%$ y $> 60\%$ = 2% de descuento VSM $<60\%$ y $>50\%$ = 4% de descuento VSM $<50\%$ y $>40\%$ = 6% de descuento VSM $<40\%$ = 8% de descuento VSM
Calidad de los entregables	Mide la calidad de la información de los informes y/o reportes.	Máximo 1 devolución	2 devoluciones = 1% de descuento VSM 3 devoluciones = 2% de descuento

			VSM 4 devoluciones = 3% de descuento VSM
Tickets correctamente escalados	Mide la efectividad al momento de escalar tickets a los grupos resolutores	>=95%	< 50% = 10% de descuento VSM >=50% y <65% = 6% de descuento VSM >=65% y <75% = 4% de descuento VSM >=75% y <95% = 2% de descuento VSM
Nivel de servicio usuarios VIP	Mide la efectividad en la atención de estos usuarios de manejo especial	>=95%	< 50% = 10% de descuento VSM >=50% y <65% = 6% de descuento VSM >=65% y <75% = 4% de descuento VSM >=75% y <95% = 2% de descuento VSM
Actualización de bases de conocimiento	Determina en parte la gestión del conocimiento propiciando la mejora continua	>=95%	< 50% = 5% de descuento VSM >=50% y <65% = 3% de descuento VSM >=65% y <75% = 2% de descuento

			VSM >=75% y <95% = 1% de descuento VSM
Rotación de personal	Mide la rotación de personal del grupo de mesa de servicios que incluye la mesa de ayuda	<=15%	>15% y <20% = 2% de descuento VSM >20% y <30% = 4% de descuento VSM >30% = 6% de descuento VSM
Tiempo de espera antes de ser atendido reporte WEB	Determina el tiempo promedio de espera de los usuarios hasta ser atendidos por la mesa de servicio	<=15min	>15min y <20min = 2% de descuento VSM >20min y <25min = 4% de descuento VSM >25% = 6% de descuento VSM
Tiempo de espera antes de ser atendido reporte vía Chatbot	Determina el tiempo promedio de espera de los usuarios hasta ser atendidos por la mesa de servicio	<=30seg	>30seg y <35seg = 2% de descuento VSM >35seg y <40seg = 4% de descuento VSM >40seg = 6% de descuento VSM
Tiempo de espera antes de ser atendido reporte vía Telefónica	Determina el tiempo promedio de espera de los usuarios hasta ser atendidos por la mesa de servicio	<=30seg	>30seg y <35seg = 2% de descuento VSM >35seg y <40seg = 4% de

			descuento VSM >40seg = 6% de descuento VSM
--	--	--	--

El descuento, se aplicará sobre el costo fijo mensual en la factura correspondiente al mes siguiente en el cual se presentó el incumplimiento y debe venir discriminado como ítem aparte.

La sumatoria de los descuentos no podrá sobrepasar el 20% de la facturación total del oferente, en caso de ser así, se evaluarán conjuntamente las causas y determinarán los correspondientes planes de acción ya que es evidencia de un servicio deficiente,

**4.11.1. Definición del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel del Servicio:**

**EL PROPONENTE** deberá indicar de manera expresa en su propuesta, una declaración sobre su compromiso de cumplimiento, frente a las siguiente obligación (se obliga/ no se obliga).

Debido a que se deben establecer unos acuerdos de niveles de servicio mínimos, de acuerdo con lo definido con **LA PREVISORA S.A.** el oferente debe presentar un informe en el que se incluya como básico lo siguiente:

- Descripción del ANS
- Parámetro de medida establecido para el ANS
- Medida alcanzada en la aplicación del ANS
- Porcentaje de cumplimiento o desviación del ANS
- Si el porcentaje de cumplimiento o desviación del ANS es inferior al establecido, el oferente debe presentar un informe adicional en el que se documente de forma detallada lo siguiente:
  - Causa más probable para el incumplimiento del ANS
  - Otras causas o eventos que en menor grado afectaron el cumplimiento del ANS
  - Acciones correctivas que se implementarán

- Acciones preventivas que se implementarán

La medición de los ANS debe realizarse a partir de la etapa de transición. Durante 2 primeros meses de la etapa de operación no se podrán penalizar.

Tanto para las acciones correctivas como preventivas, se debe definir y documentar el qué, quién, cómo, cuándo, dónde, para qué y por qué.

#### **4.11.2. Metodología sobre Mejora Continua:**

**EL PROPONENTE** deberá indicar de manera expresa en su propuesta, una declaración sobre su compromiso de cumplimiento, frente a las siguiente obligación (se obliga/ no se obliga).

Definir y documentar la metodología que se empleará con el fin de:

- Definir e identificar las oportunidades de mejora.
- Analizar, entender y evaluar las principales causas de un determinado comportamiento o tendencia observados.
- Mejorar los procesos con base en las recomendaciones surgidas del paso anterior.
- Controlar y verificar la operación o los procesos mejorados.
- Hacer los ajustes necesarios sobre la operación o los procesos mejorados con el fin de que logren los objetivos para los que fueron diseñados.
- Realizar la documentación necesaria y hacer el control de cambios.

#### **4.12. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA MESA DE SERVICIO**

Para la prestación de todos los servicios requeridos, el oferente será quien asuma total e íntegramente el costo, gestión, administración y demás; de todos los elementos de hardware, software, enlaces de comunicaciones (8MB y 99.7% de disponibilidad), cifrado, personal y otros que le sean necesarios para cumplir con sus deberes y obligaciones.

**EL PROPONENTE** deberá indicar de manera expresa en su propuesta, una declaración sobre su compromiso de cumplimiento, frente a cada una de las obligaciones que se relacionan en el presente numeral (se obliga/ no se obliga).

✓ **Objetivos específicos para lograr:**

Con la contratación de este servicio integral, se debe garantizar a **LA PREVISORA S.A.** el logro de los siguientes objetivos:

- Incentivar el uso de la tecnología sobre el recurso humano, entendiéndose como automatización, autogestión.
- Hacer la gestión integral de todo el ciclo de vida del servicio bajo marco ITIL V3 o superior.
- Lograr una estandarización y consistencia en el curso del servicio en la resolución y tratamiento de los incidentes y requerimientos reportados.
- Verificación funcional tecnológica del servicio solicitado o reportado como falla.
- Soporte para la resolución remota o en sitio de incidentes y requerimientos de equipamiento, sistemas y aplicaciones.
- Gestionar los respectivos pedidos de servicio y atención en sitio como garantías, servicios con terceros
- Gestionar la herramienta para el proceso de gestión de cambios
- Gestionar el conocimiento, CMDB, KB, etc.
- Gestionar los niveles de servicio SLM.
- Implementar el autogestor de contraseñas para directorio activo y otras aplicaciones de **LA PREVISORA S.A.**
- Resolución, control y seguimiento de nuevas categorías y tipificaciones que se den y estén dentro del entorno general para la solución integral que se está contratando. Estas serán documentadas conjuntamente.
- Aplicar por parte del oferente una encuesta de satisfacción del servicio de manera semestral a los usuarios internos.
- Gestionar y suministrar las herramientas de inventario y gestión de elementos informáticos.

- Gestionar el catálogo de servicios.
- Integración con la Herramienta Teams de Office 365.
- Se debe habilitar un Chatbot como canal de comunicación para los reportes de los usuarios, el cual debe poderse acceder desde la intranet de **LA PREVISORA S.A.** e integrarse con Microsoft Teams.
- . Permitir a los auditores internos y externos de **LA PREVISORA S.A.**, realizar sus funciones de control y vigilancia en forma adecuada, así como otros órganos externos reguladores; esto incluye, la obligación de entregar a **LA PREVISORA S.A.** cualquier información que ella requiera, siempre y cuando esté relacionada con el contrato y las responsabilidades impuestas por la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier otra autoridad.

#### **4.13. NIVEL DE RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES**

**EL PROPONENTE** deberá explicar en su propuesta, cuales son las herramientas de gestión y apoyo de soporte con que contará la mesa de servicio para su operación. Especificando las Actividades y/o Responsabilidades de la mesa de servicio frente a la resolución de solicitudes.

Por otro lado, **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.

##### **4.13.1. Escalamiento de solicitudes:**

Definir en conjunto con **LA PREVISORA S.A.** la prioridad de la solicitud (Web, chatbot y llamada), los niveles de escalamiento, contactos en cada nivel y los tiempos establecidos en cada nivel para la resolución de las solicitudes. Si la complejidad de la solicitud excediera la responsabilidad de la mesa de servicio o no se contará con la documentación técnica necesaria para resolverlo, se debe explicar cuál es la solución temporal o el plan alternativo a seguir. Así mismo se debe definir y documentar aspectos mínimos tales como:

- Árboles o Rutas de Resolución de solicitudes: Se debe especificar como maneja y controla la criticidad de las solicitudes y sus mapas de resolución.
- Seguimiento de las solicitudes reportadas por Web, Chatbot o Llamada: Se debe especificar el ciclo de las solicitudes y de los procedimientos de soporte implícitos.
- Cierre de solicitudes: Se debe especificar como maneja y controla el proceso de cierre una vez estas han sido resueltas o solucionadas por quien corresponda.

#### **4.14. ESQUEMA DE LA MESA DE SERVICIO**

La Solución de Mesa de Servicios (MDS) que **LA PREVISORA S.A.** requiere, debe contemplar el esquema de atención con los requisitos que se describen a continuación:

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.

##### **4.14.1. Ubicación de la Mesa de Servicio**

El oferente debe tener las instalaciones, la infraestructura y el recurso humano de Mesa de servicio de nivel 1 fuera de las instalaciones de **LA PREVISORA S.A.**, el personal de soporte en sitio, soporte de aplicativos core, gestión de accesos, infraestructura, procesamiento de datos, ofimática, documentador y gestión de activos tendrán sus puestos de trabajo en Casa Matriz.

##### **4.14.2. Medio de atención de requerimientos e incidentes**

- ✓ Se debe disponer de los siguientes medios de recepción de requerimientos para la prestación del servicio con disponibilidad 24\*7\*365
  - Página Web con autenticación por directorio activo para uso interno y externo (sitio seguro) con ambiente gráfico amigable y de fácil uso por parte del usuario final.

- Chatbot.  
Línea telefónica 018000 y una línea telefónica directa para Bogotá soportadas en un PBX que dé cumplimiento a los indicadores definidos, exclusivas para **LA PREVISORA S.A.** el número de la línea 018000 finalizado el contrato deberá ser cedido a **LA PREVISORA S.A.** a menos que esta rechace la cesión.
- Se debe implementar y configurar un IVR que permita gestionarse de forma dinámica tanto para sus niveles como para los mensajes al usuario final.
- Autogestor de contraseñas para directorio activo y los demás sistemas de información de la compañía
- Formatos anexos para registro de requerimientos e incidentes (según lo definido por **LA PREVISORA S.A.**)
- Línea Celular para la Mesa de Ayuda.

#### **4.14.3. Soporte a equipos:**

##### ✓ **Equipos de cómputo:**

- Soporte a equipo de cómputo a nivel de HW (Básico) y SW (Completo)
- Aseguramiento de LAN y servicios de red
- Administración de usuarios
- Configuración de perfil, como correo, impresoras, unidades de red etc.
- Instalación de aplicativos del negocio
- Soporte a los aplicativos y ofimática
- Soporte en sitio y remoto
- Gestión de mantenimiento preventivo/correctivo
- Traslado de información (Toma y restauración del respaldo de información del usuario) ante contingencias, novedades, cambios de PC.

### ✓ **Equipos de Terceros**

- Validar requisitos técnicos definidos por Previsora para activar un equipo de un tercero (especificaciones técnicas, sistema operativo, antivirus, licenciamiento de software, bloqueo de puertos, entre otros).
- Aseguramiento de LAN y servicios de red
- Administración de usuarios
- Configuración de perfil
- Instalación de aplicativos del negocio
- Soporte a los aplicativos de negocio
- Verificación del cumplimiento de los controles de seguridad de la compañía.
- Verificar el software mínimo aceptable (Checklist)
- Registro y almacenamiento de la documentación presentada por los terceros referentes al hardware y software de los pc según procedimiento definido.
- No está dentro del alcance de la Mesa de Servicio los mantenimientos preventivos y/o correctivos sobre HW o SW base, estos los debe tramitar el usuario con el proveedor con quien adquirió el equipo.

En cuanto a soporte de hardware se atenderá únicamente a los equipos provistos por **LA PREVISORA S.A.** para el desarrollo de las labores de sus funcionarios (PC's, portátiles y equipos alquilados por la Compañía) y los que durante el transcurso del contrato se puedan autorizar previa validación del alcance entre el oferente y **LA PREVISORA S.A.**

#### **4.14.4. Servicios de Soporte a aplicativos**

##### ✓ **Soporte a los Aplicativos misionales de LA PREVISORA S.A.:**

Para estos aplicativos que son críticos y core principal del negocio de seguros de **LA PREVISORA S.A.**, la atención y soporte tendrá un alcance que incluye instalación, desinstalación, configuración, validación de la configuración, ABM de usuarios, soporte

en la funcionalidad del aplicativo y documentación de la ficha técnica de dicho software.

**LA PREVISORA S.A.** entregará: las políticas, normas, estándares y procedimientos que cubran estos aplicativos.

Los analistas, operadores y demás personal de soporte del oferente, deben tener conocimientos de acuerdo con las certificaciones requeridas. Para los casos de rotación de personal este requerimiento deberá cumplirse igualmente. **LA PREVISORA S.A.** realizará el respectivo seguimiento durante la ejecución del contrato e impondrá las multas y/o sanciones a lugar cuando el incumplimiento de este requerimiento se demuestre.

**LA PREVISORA S.A.** durante la etapa de transición dictará al número de personas relacionadas en la propuesta por parte del oferente: Capacitación sobre el manejo y funcionalidad de estos aplicativos y además se incluirán conceptos básicos de seguros. El oferente debe tomar el material de apoyo y los conceptos transmitidos durante esta capacitación, como base para capacitar a las demás personas a su cargo que considere necesario o sea obligatorio capacitar posteriormente.

En caso de que cambien y/o adicionen funcionalidades a los aplicativos mencionados en el presente numeral, **LA PREVISORA S.A.** capacitará específicamente sobre dichas funcionalidades al personal que realice el soporte a dichos servicios. Estas deben encargarse de replicar el conocimiento adquirido a los demás analistas/operadores a cargo del oferente.

#### **4.14.5. Niveles De Soporte**

- ✓ **Soporte de primer nivel (1):** Identificación de incidentes y requerimientos relacionados con los sistemas de información de la compañía para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de solución respectivo
  
- ✓ **Soporte de Segundo Nivel (2):**

- **Gestión de accesos:** ABM de usuarios de directorio activo, aplicaciones de negocio
  - **Soporte en sitio:** Es el conjunto de procesos, procedimientos y/o actividades que deben ser desarrollados en el sitio de trabajo requerido para asegurar que los servicios de Tecnología de Información a cargo de la mesa de servicio se brinden en los niveles de servicio esperados para cada usuario (Con inmediatez los usuarios VIP) y mantener su continuidad operativa de equipos de cómputo, aplicaciones de negocio, escritorio, utilitarios, certificados digitales, tokens.
  - **Soporte infraestructura:** Repositorios de información (Carpetas), redes, terminal services, backups, gestión del directorio activo, servidores
- ✓ **Soporte aplicaciones:** aplicaciones de negocio sobre los servicios debe ser registrado con la documentación soporte en el tiquete junto con la aceptación sobre la labor realizada por parte del usuario. Esta información además debe registrarse en la hoja de vida del equipo y/o componente tecnológico en la CMDB.

Todos los costos asociados con el desarrollo de las actividades citadas estarán a cargo exclusivo del oferente

#### **4.14.6. Distribución de Software**

La distribución de software para equipos de cómputo consiste en planear, preparar, supervisar y ejecutar los procedimientos y procesos necesarios para garantizar la disposición exitosa del software y la implementación de nuevas versiones de software dentro del entorno operacional de **LA PREVISORA S.A.**

Como mínimo se debe realizar las siguientes tareas:

- Llevar a cabo distribuciones programadas de software, archivos, parches y/o actualizaciones a los equipos de cómputo y portátiles incluidos dentro de este contrato teniendo en cuenta las definiciones según la gestión de cambios.
- Realizar pruebas previas al despliegue final del software en evaluación para mitigar un impacto negativo masivo por este motivo.
- Monitorear y hacer las correcciones necesarias al proceso de distribución.
- Mantener un reporte actualizado en línea del estado del proceso de distribución y al finalizar exitosamente el mismo, entregar el respectivo informe.
- Actualizar las hojas de vida CMDB de los equipos y/o servidores con las versiones instaladas para tener trazabilidad.

La programación de la distribución de software debe hacerse de común acuerdo con **LA PREVISORA S.A.** y de esto quedará constancia en el informe impreso entregado.

Todos los costos asociados con el desarrollo de las actividades citadas estarán a cargo exclusivo del oferente

#### **4.15. INDICADORES DE MEDICIÓN PARA LA MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA.**

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

Los siguientes son los parámetros básicos de medición para el servicio que presta la mesa de servicio:

Los siguientes indicadores se evaluarán mensualmente y por lo tanto el oferente debe obligatoriamente mantener disponible el informe correspondiente del mes evaluado, sin embargo, durante el mes del servicio se realizarán seguimientos periódicos para garantizar el cumplimiento de los indicadores al final del mes.

Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes que se está evaluando, se debe entregar un informe consolidado de los indicadores diarios. Este informe debe contener

por cada uno de los indicadores, la relación diaria para cada uno de los parámetros de medición con su respectivo valor y al final del cuadro, se debe calcular el promedio para cada uno de los parámetros.

**Indicadores para evaluar mensualmente:**

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	META
Nivel de servicio gestión WEB	Mide el nivel del servicio de canal WEB, tendrá una ponderación específica e integrará el indicador general de servicio	>=95%
Nivel de servicio Chatbot	Mide el nivel de servicio del canal Chatbot, tendrá una ponderación específica e integrará el indicador general de servicio	>=95%
Nivel de servicio telefónico	Mide el porcentaje nacional de llamadas atendidas para un tiempo determinado, tendrá una ponderación específica e integrará el indicador general de servicio El porcentaje a satisfacer debe ser mayor o igual al 90%, las llamadas abandonadas para un tiempo inferior a 10 segundos no se contabilizarán y se catalogarán como llamadas fantasmas.	>= 90%
Porcentaje de llamadas abandonadas	Mide el porcentaje nacional de llamadas abandonadas para un tiempo determinado. El porcentaje a satisfacer debe ser	<= 4%

	menor o igual al 4% para un tiempo superior a 10 segundos.	
Porcentaje de tickets resueltos en el primer contacto.	Mide el porcentaje de incidentes atendidos en el primer contacto	>= 70%
Nivel de servicio Soporte en Terreno	Mide el porcentaje de incidentes solucionados por la Mesa de Servicio con cumplimiento de ANS.	>= 90%
Efectividad del soporte MDS - Calidad del Servicio	Mide el porcentaje de incidentes reabiertos de los solucionados por la Mesa de Servicio por no brindar solución efectiva al usuario;	<= 2%
Nivel de satisfacción del cliente	Garantizando el 75% de participación de usuarios de la compañía, indicar el porcentaje de clientes satisfechos.	> 80%
Encuestas de satisfacción respondidas por los usuarios atendidos	Cantidad de encuestas respondidas mensualmente por los usuarios a los cuales la MDS les resuelve algún caso	>=75%
Calidad de los entregables	Mide la calidad de la información de los informes y/o reportes.	Máximo 1 devolución
Tickets correctamente escalados	Mide la efectividad al momento de escalar tickets a los grupos resolutores	>=95%
Nivel de servicio usuarios VIP	Mide la efectividad en la atención de estos usuarios de manejo especial	100%

Porcentaje de casos escalados	Indica el porcentaje de casos no resueltos en el primer contacto y que son escalados a los siguientes niveles	$\leq 30\%$
Actualización de bases de conocimiento	Determina en parte la gestión del conocimiento propiciando la mejora continua	100%
Rotación de personal	Mide la rotación de personal del grupo de mesa de servicios que incluye la mesa de ayuda	15%
Tiempo de espera antes de ser atendido reporte WEB	Determina el tiempo promedio de espera de los usuarios hasta ser atendidos por la mesa de servicio	$\leq 15\text{min}$
Tiempo de espera antes de ser atendido reporte vía Chatbot	Determina el tiempo promedio de espera de los usuarios hasta ser atendidos por la mesa de servicio	$\leq 30\text{seg}$
Tiempo de espera antes de ser atendido reporte vía Telefónica	Determina el tiempo promedio de espera de los usuarios hasta ser atendidos por la mesa de servicio	$\leq 30\text{seg}$

Los siguientes indicadores se evaluarán mensualmente y por lo tanto el oferente debe obligatoriamente hacer llegar el informe correspondiente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al último día hábil del mes que se está evaluando. Este informe debe contener el nombre del indicador evaluado, el de sus parámetros de medición y para cada uno de los anteriores el valor correspondiente. Finalmente se debe calcular el indicador y colocar una nota frente al cumplimiento del mismo.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	META
-----------	-------------	------

Porcentaje de disponibilidad de los canales de atención de la mesa de servicio	Mide el porcentaje de disponibilidad de los canales de atención de la mesa de servicio para <b>LA PREVISORA S.A.</b> Este incluye tanto la disponibilidad del web server, chat y la aplicación	>= 99.7%
Porcentaje de disponibilidad del sistema de mesa de servicio – Infraestructura	Mide el porcentaje de disponibilidad de la infraestructura de hardware, software y comunicaciones que soporta el sistema de mesa de servicio ofertado para <b>LA PREVISORA S.A.</b> a nivel nacional.	>= 99.7%

#### 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 0

**METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIOS** ítem 0 "Generación de Estadísticas y Reportes": Definir y documentar el procedimiento a seguir para la generación de reportes respecto a la gestión de requerimientos, incidentes, problemas, cambios, CMDB, base de conocimientos, inventarios, niveles de servicio y catálogo de servicios con la frecuencia definida entre las partes, con la información completa sobre lo registrado como por ejemplo: Tipo de solicitud, tiempo de respuesta y resolución, procedimiento empleado, observaciones particulares, personas que intervinieron, anexos como archivos, imágenes, correos etc., los mismos podrán ser clasificados por período , actividad realizada, clase de solicitud, etc. Adicionalmente se deberán generar periódicamente los siguientes reportes como soporte de la gestión realizada: 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.

Las fórmulas para el cálculo de los indicadores se definirán al momento de inicio de la fase de transición.

El oferente tiene un máximo de dos (2) meses para alcanzar y/o mantener y/o mejorar los anteriores indicadores una vez se inicie la etapa de operación.

#### **4.16. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PUESTA POR EL OFERENTE**

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

El oferente favorecido deberá proveer e instalar toda la infraestructura tecnológica tanto de hardware, software, canales de comunicación, Lan, entre otros, necesaria para cumplir a cabalidad con el servicio ofertado, canales de comunicación entre la sede donde se encuentren los agentes de la mesa de servicio y el datacenter principal de **LA PREVISORA S.A.**, canal de comunicaciones entre el sitio alternativo de la mesa de servicio y el datacenter alternativo de **LA PREVISORA S.A.** (*estos canales deberán manejar elementos de encriptación y cumplir con lo establecido en la circular 029 de 2019 de la Superintendencia Financiera de Colombia*), en dado caso que el oferente entre en DRP deberá estar en capacidad de soportar la operación en su sitio alternativo con equipos de cómputo para los analistas junto con todas las herramientas necesarias para prestar adecuadamente el servicio, entre otros.

Si durante la vigencia del contrato las ubicaciones físicas de estos sitios cambian, el oferente debe trasladar los canales de comunicación sin costo adicional para **LA PREVISORA S.A.**

#### **4.17. SOLUCIÓN PARA LA GRABACIÓN Y CONSULTA DE LLAMADAS**

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

El oferente debe proveer para la atención telefónica de los servicios una solución de grabación de llamadas (informando previamente a los usuarios que serán grabados) que permita realizar:

- ✓ Grabación de las conversaciones que se generen telefónicamente como parte de la prestación del servicio (100% de las llamadas contestadas).
- ✓ Permitir consulta de las grabaciones telefónicas realizadas y atendidas en la mesa de servicio con una capacidad en línea mínima de los últimos seis (6) meses y manejar un histórico de 36 meses.
- ✓ Realizar copias de seguridad semanales a los registros de llamadas entrantes, así como disponer para esto de un sistema de almacenamiento con la capacidad del albergar estas copias y que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallos

#### **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

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.**

#### **4.19. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (PCN)**

El oferente debe adjuntar con su propuesta una certificación por parte del Representante Legal en donde manifiesta que tienen un Plan de Continuidad del Negocio (PCN o BCP en inglés), para cuando ocurra un evento no previsto y que implique entrar en un entorno de contingencia para garantizar la continuidad del servicio y soporte a **LA PREVISORA S.A.**

El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la ejecución proyecto de ser necesario previo acuerdo entre las partes, y debe mantenerse actualizado por el proveedor durante la fase de operación si surgen cambios tecnológicos que así lo ameriten, se debe revisar como mínimo anualmente y de común acuerdo entre las partes. **LA PREVISORA S.A.** puede solicitar una prueba de los resultados del último plan de continuidad o DRP ejecutado.

El oferente debe estar presto a apoyar el PCN de **LA PREVISORA S.A.** cuando se le requiera en temas afines al soporte dentro de su alcance.

#### **4.20. PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP)**

Teniendo en cuenta que la infraestructura de equipos y servidores del oferente son de su propiedad y en ellos se encuentran las bases de conocimiento, la solución de mesa de

servicio (ITSM), la solución de grabación de llamadas y demás recursos que soportan los servicios prestados a **LA PREVISORA S.A.** en caso de que se presente algún inconveniente, **el oferente debe certificar por el representante legal que cuenta con un Plan de Recuperación de Desastres (PRD – DRP en Inglés) que respalde la infraestructura Tecnológica y el personal que soporte.**

El Plan de Recuperación de Desastres (*PRD – DRP en inglés*) debe contemplar un enlace de datos provisto por el oferente con capacidad mínima de 8MB y 99.97% de disponibilidad conectado al Data Center alternativo de **LA PREVISORA S.A.**, el cual no debe generar costo adicional para **LA PREVISORA S.A.** Compañía de Seguros.

**LA PREVISORA S.A.** se reserva el derecho de solicitar una prueba de los resultados del último DRP ejecutado.

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

**EL PROPONENTE** debe indicar de manera expresa en su propuesta, una declaración sobre su compromiso de cumplimiento, frente a cada una de las obligaciones que se relacionan más adelante (se obliga/ no se obliga).

De conformidad al objeto a contratar, y a las estipulaciones contenidas en el presente Pliego de Condiciones, **EL PROPONENTE** que resulte favorecido en la adjudicación debe:

1. Cumplir de manera integral el marco ITIL V3 o superior para la prestación del servicio de mesa de ayuda
2. Suministrar el certificado de licencia vigente para el uso de las herramientas que hagan parte del servicio.
3. Cumplir con las certificaciones Pink Elephant (PinkVerify™) en el nivel PINK VERIFY 2011 a los procesos detallados en el numeral 15
4. Cumplir con lo indicado en la circular externa No 002 de 2018 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio para el tratamiento de

- datos personales, y con aquella normatividad que surja al respecto durante la ejecución del contrato
5. Cumplir de manera integral con la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales y con aquella normatividad que surja al respecto durante la ejecución del contrato.
  6. Cumplir las disposiciones según normas ISO 27001:2015
  7. Cumplir las disposiciones de la circular externa 029 de 2019 de la superintendencia financiera de Colombia, y con aquella normatividad modifique o. surja al respecto durante la ejecución del contrato
  8. Realizar la revisión y redefinición del catálogo de servicios y en conjunto con **LA PREVISORA S.A.** acordarán los ANS para tener en cuenta en el desarrollo del contrato, esto en la etapa de transición.
  9. Ser el único punto de recepción de todas las solicitudes tecnológicas de **LA PREVISORA S.A.-** Compañía de Seguros.
  10. Hacerse cargo de la atención, solución o escalamiento de las solicitudes (*incidentes o requerimientos*) que se reciban realizando el respectivo control y seguimiento de aquellos que deban escalarse a otros niveles, teniendo como propósito principal el cumplimiento de los ANS establecidos y la satisfacción del cliente.
  11. Realizar seguimiento de punta a punta a los incidentes y requerimientos en todas las Subgerencias que conforman la Gerencia de TI, por ello enviará los lunes (*martes en caso de que el lunes sea día festivo*) de cada semana el backlog a cada subgerente de la Gerencia de TI para que se motive la atención de los casos, su solución y el servicio al cliente.
  12. Ser responsable sobre el incidente o requerimiento a pesar del escalamiento que se haga del mismo y es responsable todo el tiempo del seguimiento de los progresos, mantener informado al usuario y en última instancia o caso extraordinario del cierre del tiquete.
  13. Contar con el personal necesario para el cumplimiento de los ANS asociados a cada servicio y un TDA (tiempo de atención) de 30 minutos. Se debe contar con mínimo 6 personas que brinden el soporte en sitio

(1 en Medellín, 1 en Cali, 4 en Casa Matriz), los cuales atenderán desde dichas sucursales a nivel nacional.

14. Garantizar la prestación del servicio en gestión de incidentes, gestión de requerimientos, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión del conocimiento, gestión de niveles de servicio, gestión del catálogo de servicios, gestión de la configuración y gestión de activos tecnológicos e inventarios automáticos de hardware y software
15. El horario de prestación del servicio de la mesa para sus sucursales será de la siguiente forma:

JORNADA	HORARIO MESA DE SERVICIO
Jornada hábil	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.
Jornada no hábil	Domingos y festivos a través de celular de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. Tener disponibilidad de personal para la atención de incidentes de personal VIP.
Cierres	Días de cierre (último día calendario del mes) de 7:00 a.m. a 9:00 p.m.

16. El coordinador de mesa de servicios debe coordinar el trabajo realizado por los demás técnicos de soporte en sitio y a nivel nacional, por medio de una herramienta de control implementada por el oferente, se encarga del seguimiento de principio a fin de los incidentes, requerimientos y de la capacitación del personal de soporte en sitio que atienden las sedes y sucursales de **LA PREVISORA S.A.**
17. La atención de usuarios VIP debe ser inmediata, al proveedor seleccionado se le suministrará un listado de estos usuarios en la etapa de transición, el cual debe actualizarse oportunamente en conjunto con el supervisor que **LA PREVISORA S.A.** designe, así como definir

un protocolo de atención consecuente, identificando las personas con los skills suficientes en cuanto a conocimientos y señoirity para la atención de sus incidentes y requerimientos.

18. Dar soporte en sitio o remoto para actividades como:
19. Dar aseguramiento básico de LAN y servicios de conexión de red
20. Crear el acceso a usuarios de red, aplicaciones de negocio y correo corporativo.
21. Configurar el perfil de red y de aplicaciones desde Directorio Activo.
22. Instalar y brindar el soporte de aplicativos del negocio y herramientas ofimáticas autorizadas bajo políticas y estándares de **LA PREVISORA S.A.**
23. Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los PC's, portátiles y demás equipos de ofimática propios de **LA PREVISORA S.A.**
24. Dar soporte a juntas Directiva y videoconferencias
25. Acompañar a eventos puntuales donde **LA PREVISORA S.A.** requiera su apoyo.
26. Definir y realizar campañas de sensibilización y cultura, previamente aprobadas por la Gerencia de TI de **LA PREVISORA S.A.**, contribuyendo a la mejora del servicio y del uso del mismo dirigida a los funcionarios internos de la compañía mínimo 4 veces al año.
27. Apoyar activamente al personal de la Gerencia de Tecnología durante las auditorías, generando los respectivos informes, reportes de actividades, procesos y/o procedimientos ejecutados por la Mesa de servicios ante entes auditores. La información requerida debe suministrarse con la mayor brevedad posible.
28. Validar la documentación, información y/o autorizaciones para la efectiva atención de las solicitudes según los procedimientos definidos entre ambas partes.
29. Validar la funcionalidad de las soluciones tecnológicas dadas a las solicitudes, enfocados en buscar optimización del servicio, la causa raíz del incidente, minimizar estas incidencias y reducir los tiempos de resolución de las solicitudes requeridas.

30. Tener amplia visibilidad sobre todo el ciclo de vida de las solicitudes, que le permitan identificar fácilmente áreas que necesiten mejoras (necesidades de entrenamiento, mejoras en nuevas versiones de aplicativos, necesidades de hardware, etc.) y presentar en las reuniones mensuales opciones de mejora para fortalecer en toda la Gerencia de TI las capacidades necesarias que permitan mejorar el servicio al usuario final.
31. Realizar el estudio proactivo de los problemas atendidos, las tendencias observadas y el estudio de las causas que dieron origen a dichos problemas.
32. Implementar y gestionar en forma integral el autogestor de contraseñas para usuarios del directorio activo.
33. Nombrar el rol o roles de Incident Manager, Problem Manager y sus reemplazos.
34. Contar con un área de calidad que se encargue de:
  - i. Realizar seguimiento al cumplimiento por parte de los agentes de la Mesa de Ayuda de los procesos y procedimientos establecidos.
  - ii. Realizar revisiones aleatorias periódicas de incidentes y/o requerimientos de servicios de TI para evaluar la calidad y eficiencia en la documentación.
  - iii. Verificar que la clasificación final de los casos corresponda con la solicitud reportada.
  - iv. Realizar llamadas aleatorias a los usuarios para evaluar los niveles de satisfacción frente al servicio de mesa de ayuda.
  - v. Reportar las inconsistencias detectadas en el proceso.
  - vi. Asegurar que los agentes de primer nivel de la mesa de ayuda utilicen adecuadamente los protocolos de atención establecidos
35. Disponer de un proceso y herramienta para la atención de PQRs (Peticiónes, quejas, reclamos y felicitaciones)
36. Cumplir con todas y cada una de las actividades descritas en el numeral 4. REQUISITOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS del pliego de condiciones

37. La gestión de activos tecnológicos debe realizarse bajo las políticas de **LA PREVISORA S.A.**, alineándose con los controles establecidos por la entidad al momento de asignaciones, entregas, retiros, reasignaciones, custodia y entrega a recursos físicos para disposición final de los equipos propios de la entidad.
38. En el informe de gestión mensual, el oferente, debe presentar los resultados de las revisiones realizadas por el comité de calidad.
39. Mantener en todo momento la calidad del servicio contratado obligándose a solucionar de manera inmediata los hechos propios o de terceros que desmejoren la calidad del mismo.
40. Guardar total reserva de la información que le sea confiada por razón del presente contrato y para desarrollo del mismo, ya que la misma es de propiedad de **LA PREVISORA S.A.**
41. Cumplir con el objeto del contrato dentro de los plazos y las calidades exigidas en la presente invitación.
42. 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.
43. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de **LA PREVISORA S.A.** siempre y cuando no vayan en contra del objeto y ejecución del contrato.
44. Asegurar a **LA PREVISORA S.A.** que el objeto contratado se cumplirá con la mejor calidad y dentro de los plazos establecidos.
45. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones.
46. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** a través de la persona que ejerza la supervisión acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.

47. Radicar la factura de cobro por trabajos o actividades ejecutadas dentro de los plazos convenidos.
48. Constituir a su costa las pólizas exigidas en el presente contrato.
49. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato, en los términos del mismo.
50. Cumplir con el pago de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales (Caja de Compensación Familiar, Sena e ICBF), de acuerdo con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.
51. Responder ante las autoridades de los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la administración o a terceros.
52. Las demás obligaciones inherentes y necesarias para la ejecución a cabalidad del objeto del presente contrato.

**LA PREVISORA S.A.**, se reserva el derecho de incorporar, modificar o eliminar obligaciones en el contrato que se suscriba con **EL PROVEEDOR** seleccionado, siempre y cuando ese cambio no afecte el valor de la propuesta ni vaya en contra del objeto de la invitación abierta.

## **CAPÍTULO V**

### **ASPECTOS CALIFICABLES**

Sólo se calificarán las propuestas que después de ser evaluadas en su integridad queden habilitadas, es decir, que aun cuando se haya solicitado la subsanación de los requerimientos éstos hayan cumplido con lo solicitado en el Pliego de Condiciones. Sólo se evaluarán las propuestas que hayan cumplido en su totalidad los requisitos exigidos en los capítulos I, II, III y IV.

La selección de la propuesta más favorable se efectuará de conformidad con los requisitos, documentos y criterios de calificación, y será adjudicada la propuesta que cumpla con los requisitos exigidos y obtenga el puntaje más alto asignado en la calificación.

**LA PREVISORA S.A.** efectuará la evaluación sobre la base de mil (1000) puntos, de acuerdo con los siguientes criterios:

<b>Criterios de Evaluación Técnicos</b>		<b>Ponderación</b>
<b>1</b>	Oferta económica	700
<b>2</b>	Experiencia adicional en mesas de servicio de similar alcance y magnitud	200
<b>3</b>	Gestión ambiental	50
<b>4</b>	Valores agregados	50
<b>TOTALES</b>		<b>1000</b>

### **5.1. PROPUESTA ECONÓMICA 700 PUNTOS**

Los proponentes deberán presentar su oferta en pesos colombianos, incluyendo impuestos, gastos directos e indirectos en que pueda llegar a incurrir en la ejecución del contrato, y que soportan de forma integral las condiciones mínimas y los aspectos adicionales ofertados, para lo cual deberá diligenciar el formato anexo denominado **PROPUESTA ECONÓMICA** teniendo en cuenta la tabla denominada TOTALES MENSUALIZADOS.

La oferta económica se evaluará sobre el valor total de la oferta y se asignarán setecientos (700) puntos a la oferta más económica, las demás propuestas serán calificadas por medio de regla de tres inversa.

La oferta que supere el presupuesto asignado para esta contratación o sus respectivas vigencias será rechazada y no se calificará. El proponente deberá expresar la oferta en pesos colombianos de acuerdo con el formato de propuesta debidamente diligenciado.

Dentro del valor de la propuesta, se deberán incluir los costos directos e indirectos, imprevistos, utilidades y los demás costos que el proveedor considere necesarios para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato.

Para efectos de la evaluación, únicamente se tendrá en cuenta el valor de la propuesta conforme al formato de propuesta económica. **Si no se presenta la oferta económica en el formato indicado, la propuesta será rechazada.** Si existe discrepancia entre cifras y textos, se dará prelación a los textos.

Los valores que resulten de la presentación, revisión y evaluación de la oferta económica y que arroje decimales, se aproximarán al peso, unidad o entero mediante la siguiente metodología: cuando la fracción decimal del valor sea igual o superior a cinco (5) se aproximará por exceso al peso o unidad, y cuando la fracción del valor sea inferior a cinco (5) se aproximará por defecto al peso o unidad.

Los proponentes deberán presentar su oferta en pesos colombianos **incluido IVA**, la cual incluirá todos los gastos en que pueda llegar a incurrir el proponente en la ejecución del contrato y que soportan de forma integral las condiciones mínimas y los aspectos adicionales ofertados.

No se aceptan propuestas parciales, alternativas o condicionadas, de lo contrario la propuesta será rechazada.

Las propuestas se ordenarán de menor a mayor valor incluido IVA, y se le asignará el mayor puntaje a la propuesta que ofrezca menor valor en el total de la propuesta, y las demás ofertas serán calificadas por regla de tres inversa.

Cualquier error u omisión no dará lugar a modificar el valor del presupuesto y **EL PROPONENTE** seleccionado deberá asumir los sobrecostos que esto le ocasione

## **5.2. EXPERIENCIA ADICIONAL EN MESAS DE SERVICIO DE SIMILAR ALCANCE Y MAGNITUD 200 PUNTOS**

Teniendo en cuenta los intereses de **LA PREVISORA S.A.** en contar con un proveedor de servicio reconocido en el mercado por su excelente gestión y servicio, se brindará puntaje adicional si el proveedor acredita experiencia adicional.

Por favor tener en cuenta que las certificaciones de experiencia adicionales **deben cumplir estrictamente los mismos requisitos descritos en el numeral** ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. **del presente pliego**, para que una certificación se considere válida. En caso que estos no cumplan los requisitos mencionados, las certificaciones no podrán ser subsanadas, porque se trata de documentos que otorgan puntaje en la calificación.

<b>Cantidad Certificaciones Adicionales</b>	<b>Puntaje</b>
1	66
2	132
3	200

### **5.3. VALORES AGREGADOS 50 PUNTOS**

Se otorgará este puntaje al proponente que ofrezca como mínimo 2 campañas semestrales de sensibilización a los usuarios del servicio, de manera constante y programada, sobre el manejo de la gestión del cambio, modelos de cercanía con los usuarios, iniciativas de automatización del servicio, gestión de calidad y acciones de involucramiento, **sin costo para LA PREVISORA S.A.**

Las campañas deben hacer referencia especialmente a:

- ✓ Orientar a los usuarios a que hagan uso de los canales de contacto que tiene la mesa para recibir los reportes de servicio como Chatbot, Canal WEB.
- ✓ Impulsar la autogestión propiciando el uso de los portales de información y herramientas para que los usuarios puedan resolver por sí mismos los incidentes y requerimientos que tengan.
- ✓ Enviar de manera frecuente y programada información de interés a los usuarios con relación a la mesa de servicio pudiendo ser dirigida a sucursales, áreas, eventos y zonas en específico para generar cercanía con los usuarios.
- ✓ El alcance de estas campañas es a nivel nacional.
- ✓ 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.**

#### 5.4. EVALUACIÓN ASPECTOS AMBIENTALES 50 PUNTOS

**LA PREVISORA S.A. S.A.**, adjudicará cincuenta (50) puntos a quien obtenga el mayor puntaje en la evaluación total a quien acredite con su propuesta mediante la documentación pertinente:

ASPECTO CALIFICABLE AMBIENTAL	Puntaje
<p><b>Certificaciones Ambientales</b></p> <p>Para la cual el proponente deberá anexar una copia del <u>Plan de Gestión Ambiental</u> implementado al interior de su compañía o copia de las <u>certificaciones que en materia ambiental</u> haya recibido en el año inmediatamente anterior a la presentación de éste pliego, o que esté vigente antes de la emisión del presente pliego. (ISO, certificación FSC, Sello de sostenibilidad, etc.)</p>	20
<p><b>Manejo Adecuado de Residuos</b></p> <p>Para lo cual el proponente deberá anexar una copia del último certificado(s) de <u>recolección, transporte y disposición final de los RAEE's</u> (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) generados por el objeto social de su compañía y no mayor a un año de la fecha de publicación del presente pliego (tóner, cartuchos de tinta, disquetes, cd, pilas, baterías, bombillos y/o tubos fluorescentes, productos o residuos químicos, cables, elementos eléctricos y/o electrónicos).</p>	10
<p><b>Concientización Ambiental del Personal</b></p> <p>Para lo cual el proponente <u>deberá anexar un registro</u> (acta, fotos, relación de participantes) de una actividad realizada al interior de la empresa del proponente (capacitación – actividad lúdica – actividad recreativa) a su personal, donde se <u>concientice de la importancia</u> de contribuir a la mitigación de algún aspecto ambiental. Dicho registro deberá contar con evidencia de fecha no mayor a un año y realizado antes de la emisión del presente pliego.</p>	10
<p><b>Responsabilidad Ambiental Corporativa.</b></p>	10

Para lo cual el proponente deberá soportar mediante certificación expedida por sus proveedores, donde se especifique que le han <u>suministrado durante el último año, insumos ecológicos o amigables con el medio ambiente.</u>	
<b>TOTAL PUNTAJE</b>	<b>50</b>

#### 5.4. CRITERIOS DE DESEMPATE

Si una vez evaluadas las propuestas existe un empate, se procederá a la observancia de las reglas para seleccionar el proveedor en la etapa de selección, las cuales deben aplicarse de forma sucesiva y excluyente, por lo tanto, **LA PREVISORA S.A.** definirá la adjudicación de la siguiente manera:

- a. Preferir la propuesta que tenga el mayor puntaje en el primero de los factores de calificación establecidos en el pliego de condiciones y así sucesivamente.
- b. Preferir la propuesta que tenga el mayor puntaje en el segundo de los factores de calificación establecidos en el pliego de condiciones y así sucesivamente hasta agotar la totalidad de los factores de calificación establecidos en el pliego de condiciones.
- c. Preferir la propuesta presentada por el proveedor 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 al de la contratación.
- d. Preferir la propuesta presentada por las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) nacionales.
- e. Preferir la propuesta presentada por un proveedor nacional, con el fin de apoyar y estimular a la industria colombiana, cuando oferte bienes o servicios nacionales.

f. Si continúa el empate, se escogerá la propuesta por sorteo de balota, en presencia de los oferentes que se encuentren en tal situación

## **CAPÍTULO VI. CAUSALES DE RECHAZO**

Sólo serán objeto de calificación aquellas propuestas que hayan cumplido en su totalidad con los requisitos exigidos en los capítulos I, II, III y IV.

En adición a lo anterior, se rechazarán las propuestas por las siguientes causales:

1. Cuando los oferentes incurran en la conducta descrita en el numeral 9 del Artículo 47 del Decreto 2153 de 1992.
2. Cuando en la propuesta se encuentre documentos que contengan información imprecisa, datos tergiversados, alterados o inexactos o que de cualquier manera no correspondan a la realidad o induzcan a **LA PREVISORA S.A.**, a error, para beneficio del proponente.
3. Cuando no se presenten las aclaraciones solicitadas por **LA PREVISORA S.A.**, dentro del término establecido para tal efecto.
4. Cuando la propuesta se reciba con posterioridad a la fecha y hora fijadas para el cierre de la invitación abierta o en un lugar distinto al señalado para entregar la propuesta.
5. Cuando el representante legal no suscriba la carta de presentación de la propuesta o ésta sea firmada por una persona que no esté facultada para ello.
6. En el caso que el oferente se encuentre incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad fijadas por la Constitución o la ley.

7. Cuando no se aporte con la propuesta la póliza de seriedad de la misma, en los términos señalados en este pliego de condiciones.
8. Cuando el objeto social del oferente o el de la asociación no cubra el objeto del proyecto.
9. Cuando en las facultades del representante legal se señalen limitaciones para los propósitos de este proceso de selección y no se adjunte la respectiva autorización.
10. La presentación de varias ofertas por parte del mismo proponente para la presente convocatoria (por sí o por interpuesta persona).
11. Cuando no se cumpla con alguno de los aspectos jurídicos, financieros, técnicos habilitantes y/o obligatorias en los términos señalados en cada uno de los numerales a que se haga mención.
12. Cuando se presenten OFERTAS CONDICIONADAS. No podrán señalarse condiciones diferentes a las establecidas en esta invitación a proponer. En caso de que la propuesta formule condiciones diferentes a las establecidas, no serán tenidas en cuenta.
13. Cuando el proponente o alguno de sus integrantes estén reportados en el boletín Fiscal que expide la Contraloría General de la República como responsables fiscales y/o en el Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad (SIRI) de la Procuraduría General de la Nación.
14. Las demás señaladas en el presente pliego de condiciones y en la ley.

#### **6.1 CAUSALES PARA DECLARAR FALLIDO EL PROCESO DE SELECCIÓN.**

**LA PREVISORA S.A.** declarará fallida la invitación abierta por motivos o causas que impidan la escogencia objetiva. La declaratoria se hará mediante acta.

**LA PREVISORA S.A.** no es responsable de los gastos en que hayan incurrido los proponentes en la presentación de las propuestas.

**FORMATO No. 1**  
**CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

Ciudad y Fecha: \_\_\_\_\_

Yo, el suscrito (**Nombre del Representante Legal**) en mi calidad de Representante Legal de la firma (**Nombre de la firma Proponente**) de acuerdo con las condiciones que se estipulan en el presente Pliego de Condiciones, hacemos la siguiente propuesta, seria e irrevocable, para la **Invitación Abierta No. 005-2020**, cuyo objeto es: "**Contratar una solución integral de Mesa de Servicios y tecnología para La Previsora S.A. Compañía de Seguros a nivel nacional**" y en caso de que nos sea adjudicada por **LA PREVISORA S.A.** nos comprometemos a firmar el contrato correspondiente.

Declaramos así mismo:

1. Que esta propuesta y el contrato que llegare a celebrarse sólo compromete a los firmantes de esta carta, quienes obran en representación de la persona jurídica relacionada en el encabezado.
2. Que ninguna entidad o persona distinta de los firmantes tiene interés comercial en esta propuesta ni en el contrato probable que de ella se derive.
3. Que conocemos el Pliego de Condiciones y aceptamos los requisitos en ellos contenidos.
4. Que si se nos adjudica el contrato, nos comprometemos a suscribir el contrato, otorgar las garantías requeridas, y a suscribir éstas y aquel dentro de los términos señalados para ello.

5. Que nos comprometemos a ejecutar totalmente el contrato.
6. Que aceptamos y nos comprometemos a los plazos, fechas y lugares previstos para las entregas periódicas estipuladas en el Pliego de Condiciones y en nuestra propuesta.
7. Que responderemos, sin perjuicio de la respectiva garantía, por la calidad de los bienes y servicios contratados.
8. Que mantendremos durante la ejecución del contrato, la organización técnica y administrativa presentada en la propuesta.
9. Que toda la información contenida en la propuesta es exacta y no existe falsedad alguna en la misma.
10. Que autorizamos expresamente a **LA PREVISORA S.A.** para que verifique el contenido de la propuesta.
11. Que la presente propuesta consta de \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) folios debidamente numerados.
12. Que aceptamos que la documentación de la propuesta es pública y que podrá ser conocida por terceras personas una vez finalice el plazo para la presentación de las ofertas. **(En caso de existir alguna reserva deberá manifestarlo)**
13. Así mismo, declaramos **BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO:**

Que no nos hallamos incurso en causal alguna de inhabilidad e incompatibilidad de las señaladas en la Constitución y en la Ley y no nos encontramos en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar. (Se recuerda al proponente que si está incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad, no puede participar en el proceso de selección de Contratistas y debe abstenerse de formular propuesta.

Atentamente,

\_\_\_\_\_.

Firma

Nombre o Razón Social del Proponente: \_\_\_\_\_

Nit: \_\_\_\_\_.  
 Nombre del Representante Legal: \_\_\_\_\_  
 C.C. No. de: \_\_\_\_\_  
 Dirección Comercial del Proponente: \_\_\_\_\_  
 Teléfonos: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_  
 Ciudad: \_\_\_\_\_  
 Correo Electrónico (Si lo tiene): \_\_\_\_\_

### ANEXO 1 DIRECCIONES DE LAS SUCURSALES DE LA ENTIDAD.

**LA PREVISORA S.A.**, cuenta con oficinas en el territorio nacional ubicadas en las siguientes ciudades así:

SUCURSAL REMOTO	PUNTO	DIRECCIÓN PUNTO REMOTO
<b>ARAUCA</b>		Calle 21 No 20-48, tel. (7) 8853163 / 8853377
<b>ARMENIA</b>		Calle 21 No. 16 –37 Piso 3 – Edificio Banco Popular, tel. (6) - 7444363 / 7442428
<b>BOGOTÁ – EMPRESARIAL CORPORATIVO</b>	<b>CENTRO</b>	Calle 93 No. 15-40 Edificio Tapiola - Local 1, tel. (1) 6214232
<b>BUCARAMANGA</b>		Carrera 37 No. 51-81, Urbanización Cabecera del Llano, tel. (6) 6454000
<b>BUENAVENTURA</b>		Calle 1a 2-17 piso2, (2)2422888 / 2423519
<b>CALI</b>		Calle 10 No. 4-47 Piso 8 Edificio Corficolombia, tel. (2) 8834773
<b>CARTAGENA</b>		Calle del Arsenal No. 10 - 25 Piso 1 Edificio Char, tel. (5)6647299 / 6602230
<b>CEDRITOS BOGOTA</b>		Ave. 19 No 147-30 Local 10 – 11, tel. (1)6333266 / 6333060
<b>CÚCUTA</b>		Calle 14 No. 3-73 Oficina 205 edificio <b>LA PREVISORA S.A.</b> , tel. (7) 5719070
<b>FLORENCIA</b>		Calle 16 No 8 - 36 Local 3ª, tel. (8)4358904 / 4351371

<b>IBAGUÉ</b>	Carrera 5 No. 11-03 – Piso 1ro Edificio carolina Centro, tel. (8) 2624000
<b>MANIZALES</b>	Carrera 23C No. 62-06 Local 1, tel. (6)8851988 / 8851960
<b>MEDELLÍN</b>	Carrera 46 No. 52-36 – Piso 7 Ed. Vicente Uribe Rendon, tel. 4448657
<b>MOCOA</b>	Cra 8 Nro. 8-06 Centro, tel. (8) 4295147
<b>MONTERÍA</b>	Calle 29 No. 3-46, tel. (4) 7820324
<b>NEIVA</b>	Calle 8 No 7A - 30 Local 1, Barrio Altico, tel. (8) 8711733
<b>PASTO</b>	Calle 19 No. 22-70 – Oficina 301, tel. (2)7233273
<b>PEREIRA</b>	Cra 7 No 19-28 Ofi.202 Torre Bolivar, tel. (6)3152399
<b>POPAYÁN</b>	Carrera 6 No. 4-21 – Piso 2do, Altos del banco de Colombia, tel. (2)8242301
<b>QUIBDÓ</b>	Cra 2 Nro. 24-14 Ofic. 202/203 Edif. BBVA, tel. (4)6711566 / 6713280
<b>RIOHACHA</b>	Calle 7A Nro. 6-57 Local 101/103 Centro Comercial Olimpia, tel. (5)7272223
<b>SINCELEJO</b>	Carrera 19No. 27-07 Local 1, tel. (5)2820565
<b>TUNJA</b>	Calle 18 No. 11-22 – Oficina 406, Edificio Banestado, tel. (8)7400060
<b>VILLAVICENCIO</b>	Carrera 39 No.35-49 Barrio Barzal Alto, tel. (8)6626118 / 6626119
<b>YOPAL</b>	Edificio Multifamiliar Dec 29 Carrera 29 No. 13-20, Tel (8) 6358185 / 6348038
<b>BOGOTÁ CASA MATRIZ</b>	Calle 57 No. 9-07, tel. 3485757

En algunas ciudades se cuentan con oficinas satélites que están fuera de nuestra red y a las cuales se les provee equipos, esta información se detallará en la etapa de transición.

Al inicio de la etapa de transición se realizará el cronograma de distribución e implementación por parte del Proveedor y acordado con **LA PREVISORA S.A.**

## ANEXO 2

### **MINUTA DEL CONTRATO (Este formato es un modelo de los contratos suscritos con LA PREVISORA S.A., lo cual no implica que el contrato suscrito con el proponente seleccionado sea exactamente igual al modelo relacionado)**

Entre los suscritos a saber, \_\_\_\_\_, identificado con la cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_ de Bogotá, actuando en su calidad de Vicepresidente y como tal Representante Legal de **LA PREVISORA S.A., COMPAÑÍA DE SEGUROS**, Sociedad de Economía Mixta, sujeta al régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, legalmente constituida mediante Escritura Pública No 2146 de agosto 06 de 1954, otorgada en la Notaría Sexta del Círculo de Bogotá D.C., con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, D.C., identificada con el NIT. 860.002.400-2, según consta en los Certificados de Existencia y Representación Legal expedidos por la Superintendencia Financiera y por la Cámara de Comercio de Bogotá, y debidamente facultado por la Escritura de Delegación de Funciones No. 1178 del 8 de agosto de 2011, otorgada en la Notaría 22 del Círculo de Bogotá, sociedad que en adelante se denominará **LA PREVISORA S.A.**, por una parte y de otra, \_\_\_\_\_, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá identificado con la cédula de ciudadanía \_\_\_\_\_, quien actúa en su calidad de \_\_\_\_\_ y como tal Representante Legal de la sociedad \_\_\_\_\_, con NIT \_\_\_\_\_ quien en adelante se denominará **EL PROVEEDOR**, previa presentación al Comité de Contratación de **LA PREVISORA S.A.** el \_\_\_\_\_, quien recomendó continuar con el trámite contractual. El contrato se registrará por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: EL PROVEEDOR** se obliga a \_\_\_\_\_.

**CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR:** Además de las señaladas en la Ley, en la invitación a presentar propuesta, en la propuesta presentada en fecha \_\_\_\_\_, documento que hace parte integral del presente contrato, en el objeto contractual y de las derivadas de la naturaleza del presente contrato, **EL PROVEEDOR** está obligado a: **1)** \_\_\_\_\_ **PARÁGRAFO: 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. **CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE LA PREVISORA S.A.:** Para lograr el objeto del presente contrato, **LA PREVISORA S.A.** se obliga con **EL PROVEEDOR** a lo siguiente: **a)** Suministrar en forma oportuna la información solicitada por **EL PROVEEDOR**, necesaria para la ejecución de este contrato. **b)** Efectuar el pago en el plazo establecido contractualmente, previa aprobación del supervisor del contrato. **c)** Proporcionar a **EL PROVEEDOR** la información sobre políticas internas establecidas, que sean necesarias conocer por parte de **EL PROVEEDOR** para la ejecución del presente contrato. **CLÁUSULA CUARTA. PLAZO:** El plazo de ejecución del contrato será \_\_\_\_\_. **CLÁUSULA QUINTA. VALOR TOTAL DEL CONTRATO:** El valor total del presente contrato es de cuantía estimada y asciende a la suma de \_\_\_\_\_. **CLÁUSULA SEXTA. FORMA DE PAGO: LA PREVISORA S.A.** pagará el valor de la contratación de la siguiente manera: \_\_\_\_\_ **PARÁGRAFO PRIMERO:** Las facturas se pagarán dentro de los treinta (30) días siguientes a su presentación. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Las facturas deberán estar acompañadas por una certificación expedida por su Revisor Fiscal o, en el evento que no exista obligación legal o social estatutaria de tener Revisor Fiscal, por su Representante Legal, en el que conste que se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de parafiscales (Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA) y de Seguridad Social en Salud, Pensión y ARL de sus empleados. **PARÁGRAFO TERCERO: LA PREVISORA S.A.** únicamente realiza sus pagos a través de transferencia electrónica, para lo cual se requerirá cumplir con las políticas establecidas por la compañía para dicho fin. No es posible efectuar el pago a través de cheque o cualquier otro medio de pago. **PARÁGRAFO CUARTO:** Si la factura no es acompañada por los documentos solicitados, el término mencionado para pago no empezará a contarse hasta tanto no se aporten. Dicha demora no generará a **EL PROVEEDOR** el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** El valor del presente contrato se pagará con recursos propios de **LA PREVISORA S.A.** con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ emitido por la Gerencia de Planeación Financiera. **CLÁUSULA OCTAVA. IMPUESTOS Y RETENCIONES:** 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. **CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA:** El presente contrato podrá terminarse por mutuo acuerdo entre las partes, mediante documento escrito suscrito por éstas. También podrá darse por terminado unilateralmente y de manera anticipada por **LA PREVISORA S.A.**, sin previo requerimiento ni resarcimiento de perjuicio alguno, mediante comunicación escrita enviada a la otra parte con una anticipación no inferior a tres meses (3) a la fecha en que vaya hacerse efectiva la terminación. **PARÁGRAFO. LA PREVISORA S.A.** podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento de manera anticipada y con justa causa, mediante comunicación escrita enviada a **EL PROVEEDOR** en los siguientes casos: **1.** Cuando **EL PROVEEDOR**, con posterioridad a la aprobación de las garantías y sin mediar una causa que lo justifique, no diere inicio a la ejecución del contrato. **2.** Cuando del incumplimiento de obligaciones de **EL PROVEEDOR** se deriven consecuencias que hagan imposible o dificulten gravemente la ejecución del contrato, o se estén causando perjuicios a **LA PREVISORA S.A.** **3.** Cuando **EL PROVEEDOR** omita, eluda y en general no cumpla con sus obligaciones en materia laboral o cualquier otra de las obligaciones pactadas en el contrato. **4.** Cuando **EL PROVEEDOR** abandone o suspenda la labor contratada total o parcialmente, sin acuerdo o autorización previa y escrita de **LA PREVISORA S.A.** **5.** Cuando suspendidas todas o alguna de las obligaciones emanadas del contrato, **EL PROVEEDOR** no reanude su ejecución dentro del plazo acordado entre las partes, una vez terminadas las causas que obligaron a la suspensión. **6.** Cuando **EL PROVEEDOR** subcontrate, traspase o ceda el contrato sin previa autorización expresa y escrita de **LA PREVISORA S.A.** **7.** Por sobrevenir caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten la ejecución del contrato. **8.** Por disolución de la persona jurídica de **EL PROVEEDOR.** **9.** Por inicio de proceso liquidatorio, cesación de pagos, concurso de acreedores o embargos judiciales de **EL PROVEEDOR** que afecten de manera grave el cumplimiento del contrato. **10.** Cuando **EL PROVEEDOR** se encuentre incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad prevista en la Constitución Política o en la Ley. **11.** Cuando **EL PROVEEDOR** no diere cumplimiento a las

disposiciones legales relacionadas con la prevención y control al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo que sean aplicables. **12.** Cuando **EL PROVEEDOR**, alguno o algunos de sus accionistas, asociados o socios figuren en las listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional (Listas de las Naciones Unidas), listas OFAC o aquellas otras listas de criminales y terroristas que por su naturaleza generen un alto riesgo de LA/FT. **13.** Cuando **LA PREVISORA S.A.** tenga conocimiento que los recursos de **EL PROVEEDOR** provienen de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione o modifique, o que ha efectuado transacciones u operaciones destinadas a dichas actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas. **14.** Por violación de las obligaciones de confidencialidad relacionadas con el negocio, la tecnología o el uso de propiedad intelectual o de marcas. **15.** Cualquier acción u omisión que afecte los intereses de **LA PREVISORA S.A.** **16.** Cuando **EL PROVEEDOR** ejecute cualquier acto de competencia desleal para con sus colegas o con cualquier otra Compañía. **17.** Por violación o incumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). **18.** Cuando **EL PROVEEDOR** y/o cualquiera de sus empleados o subcontratistas, viole alguna de las obligaciones previstas dirigidas al tratamiento y la protección de la información personal, viole las políticas establecidas por **LA PREVISORA S.A.** para la protección de datos, y en particular cualquier violación o inobservancia a las leyes que protegen la información personal, todo lo anterior enmarcado dentro del alcance del presente contrato. La terminación del contrato en cualquiera de los casos descritos, no ocasionará a cargo de **LA PREVISORA S.A.** el pago de suma alguna a título de indemnización; en todo caso, **LA PREVISORA S.A.** garantizará a **EL PROVEEDOR** el derecho al debido proceso y el principio de legalidad. **CLÁUSULA DÉCIMA. SUSPENSIÓN:** 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. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. GARANTÍAS: EL PROVEEDOR** se obliga a tomar a favor de **LA PREVISORA S.A.**, a satisfacción de la misma y a partir de la fecha de suscripción del presente contrato, una garantía de cumplimiento, con **clausulado entre particulares**, expedida por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: **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 un (1) mes 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. **4. Responsabilidad Civil Extracontractual:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, la vigencia de esta garantía deberá ser igual al período de ejecución del contrato y un (1) mes más. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando haya lugar a la modificación del plazo o valores consignados en este contrato, **EL PROVEEDOR** deberá constituir los correspondientes certificados de modificación. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Cuando se negare a constituir la garantía exigida o modificarla en los términos que se le señalen, se hará acreedor a las sanciones contractuales respectivas. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** Este contrato se entiende perfeccionado cuando se logre acuerdo sobre el objeto y la contraprestación, éste se eleve a escrito y se suscriba entre **LAS PARTES**. El contrato empezará a ejecutarse a partir de la aprobación de las garantías solicitadas por parte de **LA PREVISORA. EL PROVEEDOR** se obliga a devolver el original firmado del mismo, junto con las pólizas de que trata el artículo anterior del contrato y con la constancia de pago de la totalidad de la prima. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. SUPERVISIÓN:** La Supervisión de este contrato estará a cargo de la Gerencia de Tecnología de la Información de **LA PREVISORA S.A. EL PROVEEDOR** permitirá a la mencionada área encargada de la supervisión, a realizar la verificación del cumplimiento de las obligaciones impuestas por las normas que protegen la información personal, por medio de solicitud de toda la documentación que resulte pertinente para este propósito. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN:** **EL PROVEEDOR** no podrá ceder el presente contrato, ni subcontratar su ejecución, en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de **LA PREVISORA S.A.**, pudiendo ésta reservarse las razones que tenga para negar la autorización de la cesión o subcontratos. En todos los casos, **EL PROVEEDOR** es el único responsable por la celebración de subcontratos y **LA PREVISORA S.A.** no adquirirá vínculo alguno con los subcontratistas. En caso de ser autorizado, **EL PROVEEDOR** será el único responsable frente a **LA PREVISORA S.A.** **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:** Además de las señaladas en la cláusula de confidencialidad suscrita, las partes se obligan 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 las partes y/o relacionada con su estructura organizacional, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso una parte por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de la ejecución del presente contrato, o que le sea suministrada por cualquiera de los funcionarios de la otra parte o por asesores externos de la misma. De igual forma se obligan a mantener absoluta confidencialidad y reserva profesional y a que sus funcionarios y dependientes, involucrados en la ejecución del contrato, guarden absoluta reserva sobre toda clase de información, políticas de procedimiento o de operación que le haya sido dada a conocer. Por lo tanto, las partes se comprometen a no hacer uso directo, próximo o remoto de ninguna información que pudiere comprometer la seguridad de la otra parte. Teniendo en cuenta lo anterior, las partes se obligan a:

- 1.** Guardar absoluta confidencialidad y reserva en relación con la totalidad de la información confidencial, de tal forma que no sea conocida por terceros.
- 2.** No editar, copiar, compilar o reproducir por cualquier medio la información confidencial.
- 3.** No utilizar la información confidencial en forma alguna, directamente o a través de terceros, en asuntos, negocios y/o actividades de cualquier tipo, distintas a aquellas acordadas y/o previamente autorizados por la otra parte mediante documento escrito.
- 4.** A la terminación del contrato, devolver a la otra parte toda la información confidencial que tenga en su poder, ya sea en documentos escritos o en cualquier otro medio físico o magnético e igualmente a retirarlos completamente de los computadores de propiedad de las partes o de sus empleados.
- 5.** Asumir la responsabilidad por la totalidad de los daños, perjuicios, gastos y costas que genere el mal o inadecuado manejo de la información confidencial o la violación de las obligaciones de reserva y confidencialidad establecidas en el presente contrato. Cualquier información suministrada por una parte a la otra, previa a la firma del presente contrato, se considerará como información confidencial y estará sujeta a los términos del mismo. Las partes desde ahora aceptan y declaran que toda la información confidencial de la otra parte es de propiedad exclusiva de ésta y que les ha sido o les será revelada únicamente con el propósito de permitir el cabal cumplimiento de sus funciones y responsabilidades respecto del presente contrato. Si incumpliera esta obligación, incurrirá de esta manera en las sanciones civiles, penales y/o administrativas correspondientes por violación del secreto profesional y comercial.
- 6.** Si en desarrollo del objeto contractual **EL PROVEEDOR** llegase a acceder a información financiera de los clientes de **LA PREVISORA S.A.**, deberá mantener

sobre la misma la protección de reserva bancaria. **7. EL PROVEEDOR** reconoce y acepta que la información relativa a **LA PREVISORA S.A.**, su matriz o subordinada (filiales y subsidiarias) o subordinadas de su matriz, de carácter jurídico, comercial, financiero, administrativo, operativo y tecnológico, que en la ejecución de este contrato a la que **EL PROVEEDOR** tenga acceso, por sí o por cualquier persona que actúe en su nombre, es información que pertenece en su totalidad, tanto en su forma como en su contenido a **LA PREVISORA S.A.** su matriz o subordinadas (filiales y subsidiarias) o subordinadas de su matriz, según sea el caso, y por lo tanto es Información Confidencial. **8.** Tratándose de información de propiedad de terceros las partes contarán con las autorizaciones requeridas, para que la otra parte no se vea impedida en su utilización, empleo o manejo. **9.** La parte que maneje la Información Confidencial autorizada, será la única responsable por las violaciones de derechos de autor, secretos industriales, patentes o derechos similares y mantendrá a la otra parte a paz y salvo de cualquier reclamación al respecto. No obstante lo anteriormente estipulado, esta cláusula no será aplicable si el Receptor de la Información Confidencial pueda demostrar que: **9.1.** Era de dominio público al momento de su divulgación. **9.2.** Después de su divulgación haya sido publicada o bien pase a ser de dominio público, siempre y cuando dicha publicación o conocimiento público fuere aceptado o proveniente de la parte afectada y no por hechos atribuibles a la otra parte. **9.3.** Fue recibida, después de su divulgación, de una tercera parte que tenía el derecho legítimo a divulgar tal información. **9.4.** Fue independientemente desarrollada por la parte receptora, sin referencia a la Información Confidencial de la parte que la suministra. **10.** Asimismo, cualquiera de las partes podrá divulgar la Información Confidencial de la otra, en la medida en que sea requerida judicialmente tomando en consideración que el receptor de dicha Información Confidencial deberá notificarlo al propietario de la misma oportunamente y realizar un esfuerzo razonable para evitar la divulgación, siendo todo lo anterior por cuenta del propietario de la información. **11.** En el caso de cualquier divulgación o pérdida de la Información Confidencial, **EL PROVEEDOR** notificará de inmediato a **LA PREVISORA S.A.** la terminación de este contrato, **EL PROVEEDOR** devolverá la totalidad de la información entregada por parte de **LA PREVISORA S.A.** de manera inmediata. **12.** Para los efectos de esta cláusula de Confidencialidad, las Partes acuerdan las siguientes definiciones: **12.1. Información Confidencial.-** Es toda la información, oral o escrita, contenida en cualquier medio existente o que llegare a existir, tal como documentos, medios magnéticos o electrónicos, etc., relacionada, directa o

indirectamente con planes de negocios y de desarrollo, información técnica y financiera, planes de productos y servicios, información de presupuestos, informes de mercadeo e informes en general, análisis y proyecciones, especificaciones, proyecciones para el desarrollo de productos y servicios, Información Confidencial recibida de terceras partes, tarifación y precio de productos y servicios, diseños, dibujos, software, datos, secretos industriales, componentes de propiedad intelectual, know how y otras informaciones de negocios o técnica, información sobre el recurso humano, contenida en manuales de operación, o cualquier otro medio, y toda aquella información adicional que las partes distingan como "Confidencial", en conjunto con cualquier otra información que, en el curso normal de los negocios sería considerada como confidencial. **12.2. Secretos Industriales.-** Se entiende por este término: 1. La información con potencial o de la que directamente pueda obtenerse un beneficio económico derivado de la condición de no ser pública y generalmente conocida, y de no poder ser obtenible por terceros que podrían derivar un beneficio económico por su revelación y/o uso; y 2. La información lograda bajo las negociaciones y que bajo condiciones comerciales razonables adopten el carácter de confidencial. **12.3. Medios de Información.-** Se entiende por este término, cualquier tipo de encuesta, búsqueda, investigación, dato, informe, base de datos, manual, contrato, acuerdo, instrucción, memorando interno, propuesta comercial, balance, estado financiero, comunicación interna o externa, o cualquier tipo de reseña, dictamen contenido en un medio físico o electrónico, papel, disquetes, disco duro, en cintas, entre otros, y en general, cualquier elemento que contenga información sobre **LA PREVISORA S.A.**, su matriz o subordinada (filiales y subsidiarias) o subordinadas de su matriz, sus actividades, sus clientes o las actividades desarrolladas por estos. **12.4. Receptor:** Se entiende por este término cualquiera de las partes del Contrato que recibe de la otra la Información Confidencial. **13.** Las partes dejan expresa manifestación de que toda información que **LA PREVISORA S.A.** recibirá con ocasión del contrato y de manos de **EL PROVEEDOR** no es Información Confidencial. De ser necesaria la entrega de cualquier clase de Información Confidencial por parte de **EL PROVEEDOR** a **LA PREVISORA S.A.** deberá suscribirse un otrosí a este contrato que así lo indique y pueda por tanto tener el mismo tratamiento establecido para toda clase de información que **EL PROVEEDOR** recibe de manos de **LA PREVISORA S.A.** en virtud de este contrato, identificando en dicho documento la clase de Información Confidencial que se recibirá por **LA PREVISORA S.A.** **PARÁGRAFO:** Se consideran documentos contentivos de información confidencial todos los que sean

entregados entre las partes, y éstas se obligan a mantener en reserva la información suministrada en desarrollo del presente contrato y a hacer uso exclusivo de ésta para efectos del cumplimiento del objeto del mismo. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. COMPROMISO ÉTICO: EL PROVEEDOR** manifiesta que ha revisado y aceptado, incondicionalmente, el contenido y disposiciones del Código de Ética de **LA PREVISORA S.A.**, y que en su calidad de persona natural o jurídica no se encuentra inmerso en ninguna de las situaciones que impidan vincularse con **LA PREVISORA S.A.** para cumplir con las obligaciones derivadas de dicho vínculo; así mismo, se obliga al ejercicio ético de sus actividades, y cualquier atentado que deteriore el buen nombre o derecho a la intimidad de cualquier persona natural y/o jurídica, serán de responsabilidad de la parte que falte a éste deber. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a dar cumplimiento a la legislación ambiental vigente, que tenga relación directa con el objeto del contrato, asumiendo cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de estos requisitos. **EL PROVEEDOR** se compromete a realizar sus actividades velando por el ahorro y uso eficiente de los recursos. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. CRITERIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.**, a dar cumplimiento a los estándares establecidos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo de **LA PREVISORA S.A.**, de acuerdo a la normatividad vigente y debe hacer llegar los soportes de la documentación establecida en el procedimiento de selección y evaluación de contratistas y proveedores de **LA PREVISORA S.A.** **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013, y en caso que para la ejecución del presente contrato se requiera que **EL PROVEEDOR** conozca información personal propia de **LA PREVISORA S.A.**, de sus funcionarios, usuarios, clientes y demás proveedores, o lleve a cabo cualquier operación o conjunto de operaciones, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales (El "Tratamiento") suministrados o transmitidos por **LA PREVISORA S.A.**, entendiéndose que **EL PROVEEDOR** actúa como responsable del tratamiento de su información y como encargado del tratamiento de datos de carácter personal de **LA PREVISORA S.A.**, se obliga a: **1.** Llevar a cabo el Tratamiento de los datos personales de conformidad con la legislación vigente, así como con los criterios, requisitos y especificaciones establecidos en el presente contrato o con las recomendaciones e instrucciones que emanen del responsable del tratamiento de los datos personales. **2.**

Conservar los datos personales que conozca, recopile o tenga acceso bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. **3.** Obtener las autorizaciones necesarias para el tratamiento de datos personales cuando en ejercicio de sus obligaciones como encargados del tratamiento recopile información personal en nombre y por cuenta de **LA PREVISORA S.A.** de acuerdo con los formatos propios de **LA PREVISORA S.A.** En estos casos **EL PROVEEDOR** deberá mantener soporte o prueba de esta autorización para futuras consultas. Estas autorizaciones deberán incluir la posibilidad de transferir los datos personales a terceros países, incluyendo países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos personales. **EL PROVEEDOR** entregará la totalidad de las autorizaciones recopiladas al finalizar el presente contrato. **4.** Que en los casos en que actúen como encargados del tratamiento de datos personales no llevarán a cabo el tratamiento de los datos personales para un fin distinto al autorizado por el titular de los datos personales, al objeto del contrato o en contravía de las instrucciones suministradas por **LA PREVISORA S.A.** **5.** Comunicar a **LA PREVISORA S.A.** y dar trámite a las consultas y reclamos que interpongan los titulares de los datos personales que tengan relación con el presente contrato en los términos señalados en la normatividad vigente. **6.** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos personales de los titulares en los términos señalados en la normatividad vigente. Para los casos en que el **PROVEEDOR** actúe como encargado del tratamiento de datos personales, esta actualización, una vez reportada por el responsable del tratamiento de los datos, se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del reporte. **7.** Implementar un documento interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales de los que son responsables o encargados, así como la adecuada atención a las consultas y reclamos que interpongan los titulares de datos personales. **8.** Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la autoridad competente en la materia. **9.** Devolver al responsable del tratamiento de datos y/o eliminar, cuando corresponda, la totalidad de los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, en un plazo de quince (15) días contados desde la fecha de terminación del contrato. **10.** Eliminar cualquier documento, soporte o copia de los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento en virtud de lo dispuesto en el contrato y que no hayan podido ser objeto de devolución de que trata el literal anterior. La eliminación será certificada por medio de un

acta de destrucción entregada a **LA PREVISORA S.A.** en su momento. No obstante, el encargado del tratamiento no procederá a la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá utilizarlos únicamente para el cumplimiento de la exigencia legal y mantenerlos debidamente protegidos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato **11.** Abstenerse de comunicar y/o ceder a otras personas naturales o jurídicas los datos personales que le sean suministrados con motivo de la relación jurídica y guardar la debida confidencialidad respecto del tratamiento que se le autorice. **12.** Adoptar, en el tratamiento de los datos personales, las medidas de índole técnico y organizacionales necesarias exigidas por la normativa legal que al respecto resulte de la aplicación, de forma que se garantice la seguridad de los datos personales y se evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos personales almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural. Las medidas abarcarán, a título enunciativo, hardware, software, procedimientos de recuperación, copias de seguridad y datos extraídos de datos personales en forma de exhibición en pantalla o impresa. **13.** Tener autorización para el tratamiento de los datos personales de cada uno de sus empleados y trabajadores con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones jurídico laborales, de seguridad social, de prevención de riesgos laborales y demás señaladas en el contrato. **14. EL PROVEEDOR** deberá informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** la presentación de un incidente de seguridad que haya generado destrucción, pérdida, acceso no autorizado, uso o cualquier tipo de manipulación de información personal de **LA PREVISORA S.A.**, o de sus funcionarios, clientes, usuarios o proveedores, en virtud de sus actuaciones y/o de su personal. **15.** Cumplir con la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A. PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso que **EL PROVEEDOR** realice determinadas actividades a través de terceros, que a su vez impliquen que estos terceros lleven a cabo tratamiento de datos personales transmitidos por **LA PREVISORA S.A.** en virtud del contrato, **EL PROVEEDOR** al permitir el acceso o transmitir dichos datos personales a terceros, se obliga a que, con carácter previo, sea suscrito con el tercero un contrato en el que este tercero se obligue a cumplir con todas las obligaciones impuestas por este contrato de acuerdo a las exigencias normativas, por lo que **EL PROVEEDOR** acepta expresamente asumir la responsabilidad del tratamiento correcto de los datos de carácter personal entregados por **LA PREVISORA S.A.** a los que acceda, con las mismas previsiones que las contenidas en el presente apartado.

**PARÁGRAFO SEGUNDO: EL PROVEEDOR** se obliga a mantener indemne a **LA PREVISORA S.A.**, frente a un incumplimiento o violación en materia de tratamiento y protección de datos personales, así como de presentarse cualquier daño o reclamación que pudiera ser interpuesta por terceros, en la medida en que dicha reclamación se fundamente en el incumplimiento de **EL PROVEEDOR** y/o de sus funcionarios, respecto de las obligaciones establecidas en el presente contrato y cualquier otro deber u obligación establecidos en la normativa de protección de datos personales bajo el entendido que en esta materia **LA PREVISORA S.A.** es considerada como tercero de buena fe exento de culpa respecto de las actuaciones de **EL PROVEEDOR**. **CLÁUSULA VIGÉSIMA. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS):** La definición de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), se realizará durante la etapa de implementación, teniendo como base los siguientes aspectos: 1. ANS operativos y tecnológicos. 2. Alcance y descripción detallada del ANS. 3. Parámetro de medida establecido para el ANS. 4. Metodología de medición que se empleará en la aplicación del ANS. 5. Metodología para definir el escalamiento del ANS. 6. Metodología para definir la criticidad del ANS. 7. Metodología para el control de cambios del ANS. Los ANS que se definan conjuntamente entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR** durante la etapa de implementación, podrán ser afinados y ajustados durante la etapa de operación. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: EL PROVEEDOR** debe cumplir con las siguientes características en la información que se le suministre a manera temporal para la ejecución de la presente contratación: **1. Confidencialidad:** Garantizar la protección de la toda la información contra acceso y divulgación no autorizado. El sistema debe restringir el copiado de información a los computadores locales de los usuarios (de acuerdo con el perfil definido para cada usuario dentro del sistema). **2. Disponibilidad:** Deben estar implementados los mecanismos suficientes para garantizar una operación continua del sistema, teniendo en cuenta que si éste detecta algún tipo de anomalía en la operación, pueda reportarla al administrador del sistema mediante algún mecanismo electrónico automático, tal como correo electrónico. **3. Integridad:** 1) Garantizar que la información permanezca inalterable, 2) Las operaciones de registro y mantenimiento de la información incorporarán mecanismos de validación de la información que impidan el ingreso de valores que violen las reglas del negocio. **4. Eficiencia:** El diseño de la solución debe garantizar un óptimo y eficiente uso de los recursos de red. **6. Auditabilidad:** El sistema debe proveer la capacidad de identificar quien, como, cuando y desde donde ha interactuado con el

sistema, mediante el registro en base de datos de la actividad, para de esta forma poder reversar operaciones en caso de necesitarse, así como la generación de los respectivos logs de operación del sistema. **PÁRAGRAFO: EL PROVEEDOR** debe asegurar que se cumplan todos los parámetros de seguridad informática y de la información especificados en el presente documento. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN, PROCEDIMIENTO Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA:** **1.** Toda la información generada durante la ejecución del contrato será propiedad de **LA PREVISORA S.A.** Por lo tanto, **EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a entregar toda la información, física y magnética, en el momento de finalización del contrato. **2. EL PROVEEDOR** deberá presentar el plan de terminación y entrega de la operación en outsourcing a más tardar 4 meses antes de la terminación del contrato conteniendo los siguientes aspectos: 2.1. Además de la confidencialidad a que se compromete **EL PROVEEDOR**, en el evento que para la prestación del servicio **LA PREVISORA S.A.** deba entregar documentos físicos o base de datos, será necesario que previo el inicio de la ejecución del contrato, se levante acta de entrega en la cual se detalle la clase de información que contienen y la cantidad y calidad de los mismos. Esta acta deberá ser suscrita por quien ejerza la supervisión del contrato por parte **de LA PREVISORA S.A.** y el representante legal de la firma que se contrate. 2.2. Al final del plazo de ejecución deberá hacer devolución de los datos entregados y la base de los mismos, en las mismas condiciones que fueron entregados a sí mismo un Back-up de la información procesada a lo largo de la ejecución del contrato, so pena de ser causal en incumplimiento del contrato, salvo que durante la ejecución se haya hecho devolución previa de los mismos o se haya ordenado su destrucción, caso en el cual deberá dejarse constancia en el acta de recibo que para tal efecto se suscriba. En caso de extraviarse documentos o información de la base de datos que le hayan sido entregadas al contratista, éste deberá proceder a informar en forma inmediata a **LA PREVISORA S.A.** a través de quien ejerce el control de ejecución y, en caso de ser necesario, formular la respectiva denuncia penal. **Parágrafo:** Es condición indispensable para poder liquidar el contrato, que se haya suscrito acta de devolución de documentos y base de datos en las condiciones establecidas aquí. En la etapa de cierre del contrato, **EL PROVEEDOR** debe realizar la entrega de toda la información a **LA PREVISORA S.A.** o a quién ésta designe, en las estructuras y medios que así se definan. Luego garantizará la destrucción de toda la información utilizada y

procesada durante la ejecución del contrato. Para ello, debe quedar constancia en acta firmada por el Gerente del proyecto y la persona designada por **LA PREVISORA S.A.** para tal fin. **EL PROVEEDOR** garantizará el acompañamiento y empalme con el equipo receptor de la información designado por **LA PREVISORA S.A.**, sea personal directo o un tercero.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de extraviarse documentos o información de la base de datos que le hayan sido entregadas a **EL PROVEEDOR**, éste deberá proceder a informar en forma inmediata a **LA PREVISORA S.A.**, a través de quien ejerce la supervisión del contrato y, en caso de ser necesario, formular el respectivo denuncia penal.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Es condición indispensable para poder liquidar el contrato únicamente en el evento que se hayan entregado documentos y/o bases de datos a **EL PROVEEDOR**, suscribir un acta de devolución de documentos y/o base de datos en las condiciones establecidas en la presente cláusula.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. REGLAMENTO DE CONECTIVIDAD.**

**1. Elementos de Acceso:** Para garantizar la conectividad a través del canal dedicado es necesario que el hardware y el software de **EL PROVEEDOR**, mantenga su operatividad y seguridad que se requiera para la óptima utilización del canal de comunicación.

**2. Son y serán por cuenta exclusiva de EL PROVEEDOR** la totalidad de la inversión que realice para adquirir estos elementos, los costos y gastos que demande su mantenimiento (preventivo y correctivo), capacitación, soporte de sus proponentes de hardware y software, etc.

**3. Prohibiciones a EL PROVEEDOR:**

3.1. Permitir a otra persona el uso del canal de acceso, el (los) nombre(s) de usuario(s) o la(s) contraseña(s) de acceso bien sea a la red informática de **LA PREVISORA S.A.** o a los diferentes servicios y bienes que la componen o la lleguen a componer, tales como: Correo Electrónico, Aplicativos del negocio y soporte, Internet, Intranet, Extranet y demás Bases de Datos, Soporte Lógico (software), equipos (hardware) actual o futuro,

3.2. copiar, modificar o utilizar técnicas de ingeniería inversa, descompilar o desensamblar software diferente al objeto del presente contrato al que tuviere acceso con ocasión de la conectividad concedida o la provisión de bienes por parte de **LA PREVISORA S.A.**

3.3. Suplantar o utilizar otro usuario ("User Name") para tener acceso a la Red informática de **LA PREVISORA S.A.**

3.4. Acceder, modificar, copiar, revisar, total o parcialmente el Soporte Lógico (software) o equipos (hardware) que hagan parte de la RED, salvo para efectos de la ejecución de este contrato y únicamente con las finalidades de los Servicios contratados. El solo acceso por parte de **EL PROVEEDOR** al software o al hardware o parte de los mismos, diferente al permitido con la conectividad, se entiende como perjuicio hecho a **LA PREVISORA S.A.**

3.5. Utilizar el nombre de usuario, la

contraseña de acceso, la conectividad propiamente dicha y todos los servicios de la Red informática de **LA PREVISORA S.A.**, para fines personales o diferentes a los expresamente autorizados. Cualquier conducta contraria a lo preceptuado en esta cláusula realizada por **EL PROVEEDOR**, se tendrá para los efectos legales como una obtención de información indebida, introducción abusiva, violación ilícita de comunicaciones y correspondencia, según el caso.

3.6. Utilizar la conectividad a la Red informática de **LA PREVISORA S.A.** y los servicios autorizados, para actos contrarios a la moral u orden social vigentes, las buenas costumbres y la ley.

**4. Obligaciones de conectividad. EL PROVEEDOR** deberá:

4.1. utilizar la conectividad, el nombre de usuario, la clave de acceso, el Soporte Lógico (software), los equipos (hardware), los servicios inherentes a la Red informática privada de **LA PREVISORA S.A.** y cualquier otra clase de bienes y servicios provistos, con la mayor diligencia y cuidado en la forma y fines establecidos en el presente contrato.

4.2. Recibir, mantener, manejar y devolver la Información Confidencial conforme a lo preceptuado en la cláusula de Confidencialidad indicada en este contrato;

4.3. Colaborar con **LA PREVISORA S.A.** en cualquier investigación que se realice, conjunta o separadamente, con las autoridades competentes, y en todo lo relativo a usos indebidos o fraudulentos del servicio de información propiamente dicha, del nombre de usuario, la clave de acceso y de cualquier otro hecho o circunstancia relacionada con la conectividad;

4.4. Tomar las medidas de seguridad necesarias para evitar el riesgo de revelación del nombre de usuario, la contraseña o cualquier otra información.

4.5. En cualquier caso en que la información, el nombre de usuario o la clave de acceso sean, se presuman o se teman conocidas por terceras personas, no autorizadas por **LA PREVISORA S.A.**, **EL PROVEEDOR**, deberá notificar por escrito y de manera inmediata a **LA PREVISORA S.A.** con la finalidad de que se tomen las medidas de protección que se estimen necesarias, incluyendo en ellas la interrupción temporal o definitiva del servicio de la conectividad, caso en el cual no se configurará un incumplimiento contractual de los niveles de servicio pactados;

4.6. Responder de manera exclusiva ante terceros por cualquier daño o perjuicio que ocasione por el mal uso de la conectividad a la Red informática de **LA PREVISORA S.A.** y los servicios autorizados, y por actos contrarios a la moral u orden social vigentes, las buenas costumbres y la Ley, obligándose en todo momento a mantener indemne a **LA PREVISORA S.A.** por dicha responsabilidad.

**5. Cesión de la Conectividad: EL PROVEEDOR** no podrá ceder, en todo o en parte la conectividad que se otorgue, como tampoco las obligaciones o derechos de ella nacidos.

**6. Derechos de Autor y Titularidad del Acceso.** Todos los

derechos de autor y de propiedad intelectual sobre los programas de computador, bases de datos, archivos de datos asociados, documentación, conectividad, accesos remotos y demás bienes a los que **EL PROVEEDOR** tenga acceso con ocasión de la conectividad otorgada, son de propiedad exclusiva de **LA PREVISORA S.A.** o de sus licenciantes. La totalidad de la Red informática, incluidos en ella bienes (hardware y software) y servicios (acceso y uso a: correo electrónico, aplicativos de negocio y soporte, Internet, Extranet e Intranet, entre otros) que la conforman y acceden son de titularidad y propiedad exclusiva de **LA PREVISORA S.A.**, independientemente del nombre de usuario ("User Name") y la contraseña ("Password") que sean necesarios para su uso, razones por las cuales la conectividad (acceso y uso) se permite a **EL PROVEEDOR** única y exclusivamente para la prestación de los Servicios contratados, excluyendo de manera expresa de dichas labores el acceso y uso con fines personales. Las garantías de la conectividad son las que el proponente de acceso otorgue, razón por la cual **LA PREVISORA S.A.** no asume obligación ni otorga garantía alguna (ni explícita ni implícita) ni asume responsabilidad por ninguna clase de perjuicios, ocasionados por la utilización de la conectividad asignada, ni por la visualización, privacidad y seguridad de la misma, como tampoco por el correcto funcionamiento del acceso remoto, interrupciones o fallos. Caso en el cual no se configurará un incumplimiento contractual de los niveles de servicio pactados. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. PREVENCIÓN CONTRA PORNOGRAFÍA INFANTIL:** En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y Decreto 1524 de 2002 **EL PROVEEDOR** deberá acatar las siguientes prohibiciones y deberes: 1. Prohibiciones: No podrá bajo ningún medio y en ningún caso: a. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b. Alojarse en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. c. Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. 2. Deberes: Son deberes de **LA PREVISORA S.A.** como usuario de servicios de telecomunicaciones y/o datacenter los siguientes: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. c. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad.

d. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. **PARÁGRAFO:** El no cumplimiento de las anteriores prohibiciones y deberes acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002 y facultará a **LA PREVISORA S.A.** para terminar unilateralmente el presente contrato, en cualquier momento. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. RESTRICCIONES SOBRE EL SOFTWARE EMPLEADO:** Para el manejo de la información y del Software **EL PROVEEDOR** se obliga a acatar la normatividad legal existente y los reglamentos internos de **LA PREVISORA S.A.**, so pena de sanciones penales y/o administrativas a que haya lugar, sin perjuicio de lo indicado en el pliego de condiciones que sirve de base para este contrato, mismas en lo correspondiente a los servicios contratados. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. SARLAFT: LAS PARTES** declaran que sus negocios y los recursos que utilizan para la ejecución del presente contrato, no provienen ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita, Lavado de Activos o Financiación del Terrorismo. Así mismo se comprometen a entregar toda la información que les sea solicitada para dar cumplimiento a las disposiciones relacionadas con la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y declaran que la misma es veraz y verificable. **LAS PARTES** se obligan a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, administradores, clientes, proveedores o empleados, y los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas; en todo caso, si durante el plazo de vigencia del contrato **LAS PARTES** o alguno de sus socios, administradores, clientes, proveedores o empleados llegarán a resultar inmiscuidos en una investigación de cualquier tipo como penal, administrativa, o de cualquier otra índole, relacionada con actividades ilícitas, Lavado de Activos o Financiación del Terrorismo, o fuesen incluidos en listas de control como las de la **ONU, OFAC, etc.**, cualquiera de **LAS PARTES** tiene derecho a terminar unilateralmente el contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. COMPROMISO ANTI-SOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN:** **LAS PARTES** declaran conocer que de conformidad con las disposiciones locales e internacionales anti-corrupción y anti-soborno, se encuentra prohibido pagar, prometer o autorizar el pago directo o indirecto de dinero o cualquier otro elemento de valor a cualquier servidor público o funcionario de gobierno, partido político, candidato, o a cualquiera persona actuando a nombre de una entidad pública cuando dicho pago comporta la intención corrupta de obtener, retener o direccionar

negocios a alguna persona para obtener una ventaja ilícita ("Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Público"). Así mismo, las partes reconocen la existencia de regulación similar en materia de soborno en el sector privado, entendido como el soborno de cualquier persona particular o empresa privada para obtener una ventaja indebida ("Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Privado" y junto con las Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Público, las "Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción"). **Parágrafo Primero.** En consideración de lo anterior, las partes se obligan a conocer y acatar las Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción absteniéndose de efectuar conductas que atenten contra las referidas Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción a nivel local o internacional. El incumplimiento de la obligación contenida en la presente cláusula constituirá causal de terminación inmediata del presente acuerdo sin que hubiere lugar a incumplimiento y sin lugar a indemnización alguna. **Parágrafo Segundo.** Derecho para terminar de manera unilateral e inmediata el contrato si existe sospecha de conductas fraudulentas o corruptas por parte del tercero tales como el pago de sobornos o violación de los términos del contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (PCN): EL PROVEEDOR** se compromete a mantener y operar el conjunto de estrategias, procesos, procedimientos y recursos que le permitan sostener la continuidad del servicio, para cuando ocurra un evento no previsto y que implique entrar en un entorno contingente el cual debe estar acorde con el Plan de Contingencia y Continuidad de **LA PREVISORA. EL PROVEEDOR** faculta a **LA PREVISORA S.A.** a revisar previa suscripción del presente contrato el Plan de Contingencia y Continuidad de **EL PROVEEDOR**, con el fin de validar y aprobar que los servicios convenidos funcionen en las condiciones pactadas. Se debe detallar claramente el plan de trabajo que garantice la continuidad del funcionamiento de los servicios prestados, sin que esto conlleve a que se interrumpan y/o desmejoren. Este plan debe estar acorde con el Plan de Continuidad de Negocio de **LA PREVISORA S.A.** Los planes de contingencia garantizan a **LA PREVISORA S.A.** mayor disponibilidad del servicio. Si el impacto de la falla lo amerita, **EL PROVEEDOR** debe tener la capacidad de reemplazar el software o hardware afectado en un tiempo no mayor dos (2) días hábiles. Para equipos y software de los operadores de nómina el tiempo de solución de la falla no debe ser mayor a ocho (8) horas hábiles. El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la fase de implementación del proyecto, en caso de ser necesario, previo acuerdo entre las partes, y deberá mantenerse actualizado por **EL PROVEEDOR** durante la fase de operación si surgen cambios tecnológicos que así lo

ameriten. **CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP):** Teniendo en cuenta que en el Data Center de **EL PROVEEDOR** se encuentran los servidores que soportan la herramienta del sistema ofrecido, en caso de presentarse algún inconveniente con este centro de datos, **EL PROVEEDOR** debe activar los protocolos del Plan de Recuperación de Desastres (DRP, por sus siglas en Inglés), los cuales se encuentran descritos dentro de la propuesta presentada. El Plan de Recuperación de Desastres (DRP) podrá ser ajustado durante la fase de implementación del proyecto en caso de ser necesario, previo acuerdo entre las partes, y deberá mantenerse actualizado por el proponente durante la fase de operación si surgen cambios tecnológicos que así lo ameriten. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA. 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 total 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. **PARÁGRAFO PRIMERO:** La aplicación de la cláusula penal señalada en la presente cláusula se efectuará previo el siguiente procedimiento: **1.** Una vez **LA PREVISORA S.A.** advierta cualquier hecho constitutivo de incumplimiento por parte de **EL PROVEEDOR** relacionado con la ejecución del contrato, lo requerirá por escrito, por una sola vez, indicándole los hechos generadores del presunto incumplimiento y estableciéndole una fecha máxima para que explique los motivos de su incumplimiento. **2.** Si de la respuesta dada por **EL PROVEEDOR** se concluye que no existe justificación alguna del incumplimiento o **EL PROVEEDOR** guarda silencio en relación con el requerimiento realizado por **LA PREVISORA S.A.**, esta podrá proceder directamente a dar aplicación a la cláusula penal pecuniaria aquí establecida informándole por escrito a **EL PROVEEDOR** de tal hecho. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** **EL PROVEEDOR** autoriza por este documento a que **LA PREVISORA S.A.** realice la compensación del valor de la cláusula penal de manera directa de los saldos que haya a su favor, autorización que se entiende otorgada con la firma del presente contrato. **PARÁGRAFO TERCERO:** **EL PROVEEDOR** declara que renuncia a la reconvencción en mora, por éste concepto y otros generados del incumplimiento de las obligaciones pactadas, la cual se entiende aceptada con la firma del presente contrato. **PARÁGRAFO CUARTO:** Si no se logra el pago de la cláusula penal por los mecanismos

antes descritos, se acudirá a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el incumplimiento de las obligaciones de **EL PROVEEDOR**. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las controversias o divergencias que surjan de la celebración, desarrollo, ejecución y liquidación del contrato se solucionarán, en primera instancia, mediante el diálogo directo entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**, si no pudieren solucionarse, se acudirá a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el asunto. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA. LIQUIDACIÓN:** Las partes acuerdan que una vez se haya vencido el plazo de ejecución del contrato, cumplido el objeto del mismo, se termine por mutuo acuerdo o **LA PREVISORA S.A.** lo termine de manera anticipada por cualquiera de las causales de terminación anticipada establecidas en el presente contrato, para lo cual se procederá a su liquidación de mutuo acuerdo, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la finalización del mismo. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. INDEMNIDAD:** **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**. Lo anterior en concordancia con lo establecido en la cláusula de protección de datos personales. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA. RESPONSABILIDAD:** **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. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA. RÉGIMEN LEGAL:** El presente contrato se rige por el derecho privado, en especial por las normas civiles y comerciales vigentes, así como por la Ley 1150 de 2007 en sus artículos 13, 14 y 15. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA. AUTONOMÍA DEL PROVEEDOR:** **EL PROVEEDOR** ejecutará las obligaciones objeto del contrato con plena autonomía y bajo su dirección técnica y administrativa, con el personal necesario e idóneo para el desarrollo del objeto. Tal personal deberá ser pagado, por todos los conceptos salariales, indemnizaciones y prestaciones, por **EL PROVEEDOR**. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA. EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL:** El presente contrato es de prestación de servicios, del cual surgen relaciones jurídicas del tipo indicado entre las partes, razón por la cual no existe ningún nexo de índole laboral entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**, sus auxiliares, dependientes, contratistas o asociados y/o cualquier personal que vaya a utilizar **EL PROVEEDOR** en la ejecución del contrato.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** De conformidad con las previsiones del artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo, las personas que **EL PROVEEDOR** vincule para el cumplimiento del presente contrato serán sus directos trabajadores y éste su único empleador, quien gozará de toda la autonomía técnica, jurídica y administrativa para la ejecución del mismo.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA OCTAVA. HABEAS DATA:** **EL PROVEEDOR** declara expresamente que autoriza de forma irrevocable a **LA PREVISORA S.A.**, y a quienes actúen en su nombre, quienes representen sus derechos o terceros contratados para que con fines estadísticos, de información entre las compañías aseguradoras, de consulta, de verificación ante fuentes públicas o privadas, nacionales o internacionales, o de transferencia de datos con cualquier autoridad que lo requiera en Colombia, o en el exterior, consulte, procese, informe, suministre, guarde en sus archivos y reporte a las centrales de información que considere necesario, o a cualquier otra entidad autorizada para manejar o administrar bases de datos, la información, sea o no confidencial, que resulte de todas las operaciones que directa o indirectamente, y bajo cualquier modalidad, se le haya otorgado o le otorguen en el futuro, así como sobre novedades, referencias y demás servicios que surjan de esta relación comercial o contrato cuyo alcance declara conocer y aceptar.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** **EL PROVEEDOR** declara bajo la gravedad de juramento, el cual se entenderá prestado con la suscripción del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la Constitución y la Ley.

**CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA. NOTIFICACIONES:** Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que las partes deban hacer en desarrollo del presente contrato deben constar por escrito y se entenderán debidamente efectuadas sólo si son entregadas personalmente o por correo electrónico a las personas y a las direcciones indicadas en los documentos que hacen parte integral de este contrato o en las que posteriormente se indiquen por las partes.

**CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA PRIMERA. DOMICILIO CONTRACTUAL:** Para todos los efectos legales y fiscales se tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C.

Para constancia se firma este documento por las partes en Bogotá, D.C., a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil dieciocho (2018).

**LA PREVISORA S.A.,**

---

Representante Legal.

**EL PROVEEDOR,**

---

Representante Legal.