

PROCESO DE INVITACIÓN ABIERTA No. 005-2020
RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

1. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR VANESSA ROLDÁN:

Observación Equipo de Trabajo. Invitación abierta 005-2020

 Vanessa Roldan <sva-roldann@hotmail.com>
Para siomara.barrera@previsora.gov.co; gabriel.cubidest@previsora.com.co; sergio.suarez@previsora.gov.co

[Responder](#) [Responder a todos](#) [Reenviar](#) [...](#)

miércoles 13/05/2020 1:12 p. m.

Buenas tardes,

Interesada en participar del proyecto en mención, solicito de la manera más respetuosa claridad conforme a los profesionales que se requieren en los términos de referencia, si estos profesionales junto con sus respectivos soportes deben ser acreditados a la hora de presentar la propuesta o debe ser responsabilidad del contratista tras la firma del respectivo contrato.

Agradezco la claridad.

Shirley Vanessa Roldán Nossa
Administradora Pública
Especialista en Contratación Pública
Cel. 3222044494

Respuesta:

1. El pliego de condiciones de la invitación abierta No. 005-2020 estipula que para efectos de establecer si el proponente cumple o no cumple, este deberá adjuntar una certificación en la cual se compromete a poner a disposición del contrato el personal mínimo referenciado en el pliego, según lo estipulado en el numeral 3.3.2. denominado “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor”, en los siguientes términos:

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

(..)

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 (...)

2. Por otro lado, el mismo 3.3.2. denominado “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor” determina el momento en el cual el proponente seleccionado deberá aportar los soportes del personal a cargo del proveedor, así:

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

(..)

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

Si el proveedor llegase a ejecutar el contrato con roles que no cumplan las calidades solicitadas en este pliego de condiciones, será causal de terminación inmediata y unilateral del contrato.

(...)"

2. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD

Estimados doctores:

En el documento 05_2020_pliegoCondiciones.pdf en el numeral 3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR folio 31 encontramos lo siguiente:

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:

Y más adelante en el folio 35:

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.

Entendemos según los dos textos resaltados que las hojas de vida se solicitarán al proponente adjudicatario, pero en el siguiente texto resaltado que se encuentra en el folio 36:

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.

Amablemente solicitamos a ustedes indicar si deben adjuntarse con la propuesta las certificaciones de experiencia del personal o por el contrario, serán solicitadas con las hojas de vida al adjudicatario en el término previsto.

Respuesta: De manera atenta confirmamos que para cumplir con el requisito del numeral 3.3.2., el proponente deberá adjuntar con su propuesta una certificación firmada por el Representante Legal donde manifieste que se compromete a poner a disposición del contrato los perfiles mínimos requeridos en el pliego de condiciones y a su vez, el proponente adjudicado deberá entregar los soportes de acreditación de los perfiles requeridos, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la adjudicación.



De acuerdo con lo anterior, procederemos a eliminar el siguiente texto “*Deberán aportarse con la propuesta, las certificaciones de experiencia que sean necesarias a fin de acreditar los años de experiencia solicitados para cada rol*”, a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

3. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA MOVISTAR



Bogotá D.C., 15 de mayo de 2020

Señores
LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS
Ciudad

Asunto: OBSERVACIONES PLIEGO INVITACIÓN ABIERTA No. 005– 2020

Apreciados Señores:

Dentro de los términos previstos en el cronograma del proceso de la referencia, respetuosamente nos dirigimos a Ustedes, con el fin de solicitar a la Entidad tener en cuenta las siguientes observaciones a los términos de invitación para los procesos de licitación con LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS.

1. La Regla

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.

2. La Observación:

Colombia Telecomunicaciones S.A ESP solicita muy respetuosamente que los indicadores financieros no sean un requisito inhabilitante para nuestra compañía en los procesos de compras, lo anterior con el fin de reflejar el respaldo que entrega el oferente al proceso, particularmente la fortaleza de caja y la flexibilidad de acceder a recursos de corto y largo plazo para el desarrollo de la operación.

A continuación, exponemos las razones por las cuales consideramos que Colombia Telecomunicaciones sí puede participar hoy en día en los procesos que LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS publique y se justifica la modificación solicitada:

Colombia Telecomunicaciones S.A ESP hace parte del Grupo Telefónica, el operador de telecomunicaciones más importante de Europa y uno de los mayores a nivel Global por capitalización de mercado, con operación en 16 países de Latinoamérica y presencia en 24, ofreciendo uno de los perfiles más internacionales del sector, con un promedio de 122 mil empleados e ingresos de 49 mil millones de Euros y más de 336 millones de clientes.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP a través de su marca Movistar es un operador integrado Fijo y Móvil con una participación al tercer trimestre 2018 del 24,1% del mercado de telefonía móvil, el 22,8% de telefonía fija, 18,6% en banda ancha y 9,4% en TV, ocupa el segundo puesto en participación de ingresos dentro del mercado de telecomunicaciones en Colombia, sector que participa en el 2,9% del PIB nacional.

En el 2017 y como reflejo del compromiso de los accionistas con la operación, nuestra empresa fue capitalizada por 6,4 Billones de pesos a prorrata de su participación accionaria (67,5% Telefónica S.A y 32,5% la República de Colombia), con el fin de fortalecerla patrimonialmente y brindarle mayor flexibilidad operacional.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Transversal 60 N° 114 A-55 Bogotá D.C. Tel (571)7050000 www.movistar.co

En los dos últimos años Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP ha reflejado un desempeño sobresaliente y una tendencia positiva en todos sus indicadores financieros y operativos, reflejo esto de su fortaleza patrimonial. Estas mejoras se ven expresadas en 2018 con un incremento del 78% en la generación de caja operativa respecto al 2016 y en una estructura de capital sana, donde el indicador de endeudamiento, medido como Pasivo /Activo pasó de 104% al cierre de 2016, al 46% al cierre de 2018 y los niveles de deuda financiera han disminuido un 58% en el mismo periodo de tiempo.

Otro punto a destacar es la capacidad de la compañía para responder a sus obligaciones financieras, aspecto que se aprecia en su indicador de deuda neta sobre EBITDA, el cual refleja una mejora sustancial, pasando de 5,3 veces a 1,9 veces del 2016 al 2018 respectivamente, una de las más bajas del sector. Todos estos resultados fueron reconocidos por S&P Global y FitchRating en 2018 con mejoras en sus calificaciones crediticias y perspectivas de riesgo favorable para Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP.

De otra parte, la adecuada gestión del capital de trabajo y la razón corriente, han mostrado también tendencias positivas en los últimos años. En cuanto a la razón corriente el indicador pasó de 0,68 en 2016 a 0,87 en 2018 y el Capital neto de trabajo pasó de -788 mil millones a -273 mil millones en el mismo periodo respectivamente, no obstante, lo anterior y para fines de análisis y calificación, estos indicadores en Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP deben verse de manera más profunda dado que están influenciados por dos estrategias fundamentales de compañía.

La primera de ellas está encaminada a desapalancar financieramente la compañía hasta llevarla a ratios de 1 veces la deuda neta sobre EBITDA, para lograrlo, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP ha venido utilizando los excedentes de liquidez con el propósito de prepagar deuda de largo plazo. La segunda estrategia está encaminada a generar mayores fuentes de capital de trabajo cobrando más rápido de lo que se paga, con el fin de lograr mayor y más barata financiación por medio de proveedores, esta es una práctica común en la gestión de las tesorías y refleja un adecuado manejo de capital de trabajo de la compañía

Así mismo, debe tenerse en cuenta que hay eventos propios del negocio en los que, a final de cada año con el objetivo de cumplir presupuestos, nuestros proveedores radican una cantidad significativa de facturas generando un aumento importante de cuentas por pagar al cierre de año, incrementando el saldo de nuestro pasivo de forma estacional.

Es importante resaltar que la compañía cuenta con una liquidez significativa, en el año 2018 cerró con excedentes de caja de \$102 mil millones. Adicionalmente cuenta con líneas de crédito aprobadas con la banca local e internacional para atender cualquier necesidad.

Para 2019, la Junta Directiva de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP autorizó la emisión de Bonos hasta por COP 500 mil millones sin incurrir en deuda adicional, con el fin de mejorar las condiciones y cambiar el perfil de vencimientos, prepagando la totalidad de las obligaciones de corto plazo y colocándolo en el largo. Si normalizáramos este efecto el índice de liquidez del 2018 de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP se situaría en 1,0 y el capital neto de trabajo encontraría equilibrio.

Aunado a lo anterior, tal como lo señala Colombia Compra Eficiente en la Guía para la Elaboración de estudios del sector, la Entidad Estatal debe revisar los aspectos generales del mercado del bien, obra o servicio que sean relevantes en el Proceso de Contratación, teniendo en cuenta, entre otros, contextos que pueden tener un alcance local, regional, nacional o internacional, dependiendo del Proceso de Contratación, en especial para el aspecto económico, los siguientes: *Análisis de datos de: (i) productos incluidos dentro del sector; (ii) agentes que componen el sector; (iii) gremios y asociaciones que participan en el sector; (iv) cifras totales de ventas; (v) perspectivas de crecimiento, inversión y ventas; (v) variables económicas que afectan el sector como inflación, variación del SMMLV y la tasa de cambio; (vi) cadena de producción y distribución; (vii) materias primas necesarias para la producción y la variación de sus precios; y (viii) dinámica de importaciones, exportaciones y contrabando, en caso de que aplique.*

A continuación, nuestros indicadores Financieros:

	EEFF Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP 31 de diciembre de 2019
Capacidad Financiera	Capacidad Financiera
Índice de liquidez:	
Activo corriente dividido por el pasivo corriente.	0,99
Índice de endeudamiento:	
Pasivo total dividido por el activo total.	0,48
Razón de cobertura de intereses:	
Utilidad operacional dividida por los gastos de intereses.	2,44
Capacidad Organizacional	Capacidad Organizacional
Rentabilidad del patrimonio:	
Utilidad operacional dividida por el patrimonio.	0,07
Rentabilidad del activo:	
Utilidad operacional dividida por el activo total.	0,03

3. La solicitud:

Con base en lo anteriormente expuesto, respetuosamente solicitamos a LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS que el indicador "Capital de Trabajo" no sea un indicador habilitante sobre la premisa que el sector telco tiene una dinámica financiera particular que para nada implica un riesgo para la celebración de contratos y su cumplimiento a cabalidad dentro del marco referencial de cada oferta comercial por cuanto Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP otorga suficientes garantías a sus clientes, soportado en sus políticas conservadoras de capital de trabajo, adicional al respaldo de un grupo internacional ampliamente consolidado y a la solidez de su operación local.

Agradecemos de antemano se tengan en cuenta nuestras observaciones con el fin de permitir que la empresa pueda participar en este proceso garantizando total pluralidad, transparencia, eficiencia operacional y competitividad en esta clase de procesos.

Cordialmente,



Adriana P. Triviño Ochoa
Ejecutiva de Cuenta Banca • Cel: 315 517 5962
adriana.trivino@telefonica.com • Dirección de Corporaciones
Transv. 60 No 114A - 55, Sede Morato Bloque I Bogotá - Colombia

Respuesta: Con el fin de dar contestación a su observación, nos permitimos informar que la Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que



el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición.

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

Por lo tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento y patrimonio, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato, sin embargo, y teniendo en cuenta las observaciones recibidas, se ajustará la capacidad financiera mediante la adenda No. 2 a la invitación abierta 005-2020, con el fin de contar con pluralidad de oferentes.

4. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA AXITY

Señores
LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS
VICEPRESIDENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO
Gerencia de Tecnología de la Información

De manera atenta solicitamos su amable colaboración revisando la posibilidad de ampliar los plazos para las siguientes etapas de proceso para la INVITACIÓN ABIERTA No. 005 – 2020:

- Envío de observaciones: 19 de mayo de 2020.
- Entrega final de oferta: viernes 29 de mayo de 2020.

Agradezco su amable colaboración y quedamos atentos a sus comentarios e indicaciones.
Feliz tarde.

Cordialmente,

Luisa Fernanda Gómez A.
Inside Sales Representative
Cel: 3115169374
Tel: +57 1 6381800
Calle 110#9-25 Oficina 1001. Ed. Frontera
Bogotá – Colombia
www.axity.com

Respuesta: De manera atenta se informa que a través de la adenda No. 1 al pliego de condiciones de la invitación abierta No. 005-2020 se modificó el cronograma y se estableció como nueva fecha de entrega de propuestas, el 1 de junio de 2020.

5. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA MELTEC COMUNICACIONES S.A.



Estimados señores,

Meltec Comunicaciones S.A, manifiesta su especial interés por participar en el proceso "Invitación abierta 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."

Dado el alcance requerido por el proyecto y la necesidad de evaluar detenidamente cada detalle para así poder ofertar el servicio ideal para ustedes, cumpliendo todos y cada uno de los requisitos, atentamente, solicitamos:

- Se extienda el plazo para formular preguntas por tres días hábiles, es decir hasta el miércoles 20 de mayo
- Se extienda el plazo para presentar ofertas por una semana, es decir hasta el 29 de mayo.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a su respuesta.

Cordialmente,

Omar Rodríguez Ramirez
Desarrollador de Negocios
MELTEC COMUNICACIONES S.A.
orodriguez@meltec.com.co
PBX: +57 (1) 411-1899 EXT: 2367
Cel. +57 318 734 8168
Calle 130A No. 58A – 29

Respuesta: De manera atenta se informa que a través de la adenda No. 1 al pliego de condiciones de la invitación abierta No. 005-2020 se modificó el cronograma y se estableció como nueva fecha de entrega de propuestas, el 1 de junio de 2020.

6. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA LUNEL

 martes 19/05/2020 5:20 p. m.
Leslie Martinez <proyectos@lunel-ie.com>
CONSULTA PROCESO INVITACIÓN ABIERTA No. 005 - 2020 LA PREVISORA
Para  SERGIO SUAREZ NIVIA;  gabriel.cubidest@previsora.com.co;  SIOMARA LUCIA BARRERA CORREA
 Seguimiento. Completada el martes, 19 de mayo de 2020.

Buena Tarde
Cordial Saludo

Por medio del presente solicitamos aclaración respecto a las hojas de vida del personal, en la página 35 se indica que los documentos soporte y hojas de vida deben ser entregados 10 días hábiles para la adjudicación. Pero en la página 36 indica que se deben adjuntar en la propuesta las certificaciones del personal. Solicitamos aclarar por favor ya que genera confusión para los proponentes.
Agradezco la atención prestada,



Leslie Martinez
Profesional Apoyo Proyectos
Lunel Integración Estratégica S.A.S
Fijo: (+57) 937 0973
Dirección: calle 31 No 13.ª 51 Of 108
Sitio web: www.lunel-ie.com
E-mail: proyectos@lunel-ie.com



Respuesta: De manera atenta aclaramos que para cumplir con el requisito del numeral 3.3.2. se deberá adjuntar con la propuesta la certificación firmada por el Representante Legal y el proponente adjudicado deberá entregar los soportes correspondientes, los diez días hábiles siguientes a la adjudicación.



De acuerdo con lo anterior, procederemos a eliminar el siguiente texto “*Deberán aportarse con la propuesta, las certificaciones de experiencia que sean necesarias a fin de acreditar los años de experiencia solicitados para cada rol*”, a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

7. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA ADA

OBSERVACIÓN 1 ESTADOS FINANCIEROS

Solicitamos respetuosamente a la entidad nos aclare y confirme si s deben presentar ambos estados de los años en mención, 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

Respuestas: De manera atenta aclaramos que **sí** se deben presentar los estados financieros de los años en mención.

OBSERVACIÓN 2: INFORMACION FINANCIERA

1. CAPACIDAD FINANCIERA.- REQUISITOS FINANCIEROS

Solicitamos respetuosamente a la entidad replantee los requerimientos del pliego de condiciones, acerca de los indicadores financieros para este proceso licitatorio, solicitando indicadores financieros que sean acordes al promedio del SECTOR DE TICS; si se toma el SIREM, o el reciente estudio realizado por la superintendencia de industria y comercio en compañía del ministerio de TIC's, se podrá evidenciar el soporte de nuestra solicitud; y de esta manera las compañías que se presenten darán un mejor respaldo financiero y garantía de cumplimiento económico a la posible ejecución del contrato, por ello puntualmente sugerimos:

www.ada.co | info@ada.co | Nit: 800 167 494-4

Carrera 51 No. 09C Sur - 85 Of. 201 Multicentros Guayabal - Pbx +(574) 403 5241 - Medellín
Calle 45 No. 66b - 15 Salitre El Greco - PBX +(574) 4432461 - Bogotá



Disminuir el endeudamiento = > 70%. a = > 53%

Respuesta: De manera atenta se pone de presente que, los indicadores financieros requeridos buscan acreditar la idoneidad financiera de los proponentes, y fueron establecidos a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son el capital de trabajo, nivel de endeudamiento y patrimonio, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato, sin embargo, y teniendo en cuenta las observaciones recibidas, se ajustará la capacidad financiera mediante la adenda No. 2 a la invitación abierta 005-2020, con el fin de contar con pluralidad de oferentes

Observación 3.

OBSERVACIÓN 3 5.3.1 EQUIPO MÍNIMO REQUERIDO

De manera atenta nos permitimos solicitar a la entidad, confirme cuales y cuantos son los perfiles requeridos en el presente proceso, y si se deben adjuntar con la oferta. En caso de ser afirmativo requiero confirmen (ROL, PROFESIÓN Y CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA).

Respuesta: Agradecemos su observación y aclaramos que en el pliego el numeral 3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR están los detalles del equipo de personal requerido para el servicio.

Por otro lado se aclara que, para cumplir con el requisito del numeral 3.3.2. se deberá adjuntar con la propuesta la certificación firmada por el Representante Legal y el proponente adjudicado deberá entregar los soportes correspondientes, los diez días hábiles siguientes a la adjudicación.

De acuerdo con lo anterior, procederemos a eliminar el siguiente texto “Deberán aportarse con la propuesta, las certificaciones de experiencia que sean necesarias a fin de acreditar los años de experiencia solicitados para cada rol”, a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

De igual forma solicitamos lo siguiente al EQUIPO DE TRABAJO BASE

- GERENTE DE PROYECTO

Tres (3) años de experiencia mínima en: Proyectos relacionados con Mesas de Servicio como Gerente o líder.

Solicitamos a la entidad que en la experiencia minima, se solicite que el profesional, haya participado almenos en una entidad pública (certificados).

Respuesta: Agradecemos su requerimiento, pero La Previsora S.A no realizará modificación de este ítem.

- COORDINADOR DE MESA DE SERVICIOS

Dos (2) años de experiencia mínima en: Proyectos relacionados con Mesas de Servicio en las cuales se apliquen metodología ITIL. Como Coordinador o líder de mesa.

Solicitamos a la entidad que en la experiencia minima, se solicite que el profesional, haya participado almenos en una entidad pública (certificados).

Respuesta: Agradecemos su requerimiento, pero La Previsora S.A no realizará modificación de este ítem.

- **DOCUMENTADOR**

Dos (2) años de experiencia en documentación

Solicitamos a la entidad que en la experiencia minima, se solicite que el profesional, haya participado almenos en una entidad pública (certificados).

Respuesta: Agradecemos su requerimiento, pero La Previsora S.A no realizará modificación de este ítem.

OBSERVACIÓN 4 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

En relación del numeral antes mencionado. “Experiencia “Solicitamos amablemente a la entidad, y con la finalidad de asegurar la viabilidad técnica del proceso, tener en cuenta en relación del requisito de experiencia donde se solicita cumplir con:

Que dentro del objeto, obligaciones, alcance o condiciones o actividades de los contratos “El servicio de mesa de ayuda, mantenimiento preventivo y correctivo en plataformas tecnológicas y/o equipos de cómputo”, bajo las metodologías ITIL garantizando que la selección sea objetiva y se garantice la pluralidad de los oferentes.

Respuesta: Agradecemos su requerimiento y aclaramos que el pliego de condiciones enmarca el concepto de “**igual o similar** al de la presente invitación” por lo consiguiente La Previsora S.A no realizará modificación sobre este ítem.

También solicitamos respetuosamente que se puedan aportar máximo cuatro (4) certificaciones y que las experiencias aportadas, correspondan a experiencias ejecutadas dentro de los últimos 7 años anteriores a la fecha de cierre del presente proceso. Al cierre del presente proceso y que la suma de estas sea el 100% del presupuesto oficial, también que una de estas haya aplicando metodología ITIL, se solicita ampliar el tiempo de la acreditación de la experiencia ya que el concepto de experiencia no puede depreciarse por su antigüedad ya que su mismo significado se entiende por la capacidad de ejecutar una acción en un tiempo determinado.

Respuesta: Agradecemos su requerimiento, pero La Previsora S.A no realizará modificación de este ítem.

- La duración de cada uno de los contratos certificados no puede ser inferior a un (1) año.

Solicitamos a la entidad amablemente se puedan aportar certificaciones donde la duración de estos puedan ser como mínimo 8 meses y así ampliar el espectro de participación favoreciendo la pluralidad de los oferentes que se alinea con el principio de la libre concurrencia el cual permiten el acceso y participación efectiva de todos los posibles interesados.

Respuesta: Agradecemos su requerimiento, pero La Previsora S.A no realizará modificación de este ítem.

OBSERVACIÓN ADICIONAL 1

Solicitamos a la entidad, que para garantizar un servicio de calidad por parte del oferente considerar la posibilidad de realizar algunos ajustes al sistema de ponderación propuesto, considerando la posibilidad de que dentro del ITEM DE PONDERABLES las empresas que cuenten o hayan contado con certificaciones de calidad ISO 27001, ISO 9001 y ISO 14001, dentro de los últimos cinco años pueda obtener otorgamiento de puntos así:

100 puntos por haber contado como mínimo 2 (DOS) de las certificaciones antes mencionadas.

Esto en procura de premiar la calidad técnica en los posibles oferentes, y darle de esta forma un plus de garantía de calidad adicional a la entidad

Respuesta: La Previsora S.A agradece su requerimiento e informa que el método de evaluación de las propuestas se mantendrá sin modificaciones, sin embargo estas certificaciones de calidad podrán referenciarse o soportarse en la propuesta enviada.

Observación adicional 2

OBSERVACIÓN ADICIONAL 2

De manera atenta nos permitimos solicitar a la entidad, confirme si dentro del proceso estimaron algún valor del presupuesto para bolsa de repuestos.

De igual forma solicitamos a la entidad que las observaciones aquí planteadas pretenden ampliar el espectro de participación favoreciendo la pluralidad de los oferentes que se alinea con el principio de la libre concurrencia el cual permiten el acceso y participación efectiva de todos los posibles interesados y favorezcan la competencia entre los participantes, así como la presentación del mayor número de ofertas posibles.

Respuesta: La Previsora S.A confirma que no contempla bolsa de repuestos en este proceso.

8. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA ADSUM

Observación 1

1. Agradecemos a la entidad de la manera más atenta aclarar el punto **3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR**, teniendo en cuenta que en el siguiente párrafo que cito:

"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 se adjudicárase el contrato se compromete a poner a disposición como mínimo el siguiente personal para la ejecución del contrato:"

De manera seguida a tabla donde se describen las cantidades, perfiles y funciones, se indica en el documento lo siguiente:

"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."

Adsum

PROVEEDOR; sin embargo, en la página No. 36 del pliego de condiciones y del mismo numeral, se determina lo siguiente:

"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"

Por lo cual se solicita a la entidad de la manera mas atenta, y en concordancia con lo requerido y expuesto anteriormente, para cumplir con la experiencia del recurso mínimo y el tiempo otorgado por la entidad para entregar la documentación y que no es un requisito que otorgue puntaje alguno, corregir el párrafo descrito con antelación, y que se especifique de la siguiente manera:

"Deberán aportarse en el tiempo ya establecido una vez sea emitida la adjudicación al proponente, 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"

Respuesta: La Previsora ejecutara cambio, a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020. Modificando el texto ***"Previo a la suscripción del contrato, deberá aportar 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."***

Observación 2

2. Requerimos de la entidad de la manera más atenta, informar lo siguiente:

- En el Numeral 4.1.1 **Cantidad de usuarios, Hardware, oficinas y casos por sede**, especificar si los equipos son propios o en renta, y se cuentan con soporte y/o garantía de fabrica vigente?
- En el numeral **4.1.5. Listado de aplicativos que hacen parte de la plataforma de software**, informar si se cuenta con soporte con proveedor y/o fabrica y/o garantía de fabrica vigente?

Respuesta:

1. La Previsora S.A cuenta actualmente con un 59% de los equipos son propios y no cuentan con soporte y/o garantía de fábrica vigente y el 41% restante son rentados

con soporte de proveedor y garantía de fábrica. Sin embargo, aclaramos que para el presente año se cambiarán un gran número de equipos propios de la compañía por lo que el % cambiara.

2. La Previsora S.A confirma que las aplicaciones cuentan con soporte del proveedor.

Observación 3

3. Agradecemos a la entidad aclarar si lo expresado en el Numeral **4.6.1 Herramienta de Gestión** en uno de los puntos, el cual cito es correcto:

- "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 "

- a) Lo anterior indica que, en el valor de la propuesta y el presupuesto actual, ¿se debe incluir el licenciamiento correspondiente de las 50 personas

(+57-3) 580-435

info@adsumst.com

www.adsumst.com



resolutorias por parte de la PREVISORA SA.? Ó este será facturado de manera adicional?

- b) ¿Adicionalmente se requiere conocer si las personas resolutorias deben ingresar de manera simultánea al mismo tiempo?, esto con el fin de poder revisar el esquema de licenciamiento más indicado

Respuesta:

1. La Previsora S.A confirma que la propuesta debe incluir el licenciamiento para las 50 personas resolutorias por parte de La Previsora S.A, por lo tanto, no se facturará de manera adicional.
2. La Previsora S.A confirma que las personas resolutorias deben tener la posibilidad de ingresar a la herramienta de manera simultánea y al mismo tiempo.

Observación 4

4. La PREVISORA SA realizaría alguna capacitación en el manejo de los aplicativos misionales del negocio, así como la entrega de la documentación y/o base de conocimiento de estos?

Respuesta: La Previsora S.A. confirma que en el numeral 4.14.4 Servicios de Soporte a aplicativos, se describe:

“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 (...)”

Además, como se menciona en el numeral 4.4.1. Etapa de transición **ítem** c. Información que se entregará al oferente seleccionado durante el Plan de Transición, en uno de sus apartes:

“Entrega del histórico de requerimientos, incidentes, problemas, cambios, cmdb bases de conocimiento actuales para cargue en la nueva herramienta.”

Observación 5

5. Se solicita a la entidad informar si es posible contar con el personal de la Mesa que actualmente labora para LA PREVISORA SA y realizar su contratación

Respuesta: Agradecemos su observación y aclaramos: El personal de la Mesa que actualmente labora para La Previsora S.A, es parte del Proveedor actual, es válida la posibilidad de retoma del personal, pero esta debe ser negociación entre los terceros.

Observación 6

6. ¿Se solicita a la entidad aclarar la fecha de entrega de las garantías por parte del oferente, y el tiempo que la PREVISORA SA tomara para su revisión y aprobación?

Respuesta: Las garantías que amparan el contrato deberán constituirse por parte del proveedor, una vez se suscriba el contrato y el trámite de aprobación es inmediato, una vez el proveedor aporte las pólizas.

Observación 7

7. Se solicita a la entidad de la manera mas atenta, entregar de manera discriminada los casos por cada uno de los meses, es decir la clasificación con cantidades de los casos recibidos por llamada, E-mail e Internet **(4.1.3. Estadísticas el Servicio - Cantidad Tickets gestionados en el año 2019)**

Respuesta: Agradecemos su observación y aclaramos que la información está en el cuadro del numeral 4.1.3. Estadísticas el Servicio - Cantidad Tickets gestionados en el año 2019

Observación 8

8. En el ítem 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.
- ¿Se solicita aclarar por parte de la Previsora que quiere decir entre otros? Se deben incluir en detalle todo lo que la entidad requiere sea monitoreado.

Respuesta: La Previsora S.A aclara que “entre otros” hace referencia a aquellos componentes de hardware y software que puedan ser objeto de monitoreo en un equipo de cómputo de escritorio y/o portátil.

Observación 9

9. En el ítem 4.4.1. Etapa de transición

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

- Entrega del histórico de requerimientos, incidentes, problemas, cambios, CMDB bases de conocimiento actuales para cargue en la nueva herramienta.

Respuesta: La Previsora S.A reitera que tal y como dispone en el pliego de condiciones al respecto, el detalle de esta información se entregará en la etapa de transición.

Observación 10

10. En el ítem 4.4.1. Etapa de transición

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

- Base de datos relacionada con el autogestor de contraseñas que se haya implementado. Transferir el conocimiento de administración de este servicio.
- ¿Se requiere aclarar la cantidad de personas a las cuales se les realizará la transferencia de conocimiento?
- ¿Además, conocer si la administración del autogestor de contraseñas la realizará la entidad o únicamente el oferente?

Respuesta:

1. La transferencia de conocimiento se realizará a las personas que el adjudicatario considere necesario y en común acuerdo con La Previsora S.A.
2. La administración del autogestor de contraseñas será responsabilidad del adjudicatario.

Observación 11

11. En el ítem 4.14.2. Medio de atención de requerimientos e incidentes

- Autogestor de contraseñas para directorio activo y los demás sistemas de información de la compañía
- ¿Cuáles son los demás sistemas de información o aplicaciones a los cuales el usuario podrá autogestionar las contraseñas?,
- ¿Estos sistemas de información que métodos de integración soportan?
- ¿Los aplicativos misionales están todos con una única autenticación por medio del directorio activo o se manejan diferentes?

Respuesta: Agradecemos su observación y aclaramos que: El Autogestor de contraseñas debe estar en la capacidad de integrarse con Directorio Activo, ODBC's de bases de datos y Web Services.

Observación 12

12. En el ítem 4.6.1. Herramientas de gestión

- 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.
- Se requiere aclarar si a la entidad entregará los flujos actuales y/o estos deben ser configurados desde cero al momento de la implementación de la herramienta?

Respuesta: La Previsora S.A indica que entregará los flujos actuales, aclarando la posibilidad de configurar cualquier flujo desde cero al momento de implementación de la herramienta.

Observación 13

13. En el numeral 4.12. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA MESA DE SERVICIO en el numeral de Objetivos específicos para lograr,

- Integración con la Herramienta Teams de Office 365.
- Se solicita a la entidad especificar y/o detallar que clase de integración se requieren con Teams de Office 365?

Respuesta: La herramienta de solución del oferente debe estar en la capacidad de integrar el canal de comunicación interno TEAMS, esto con el fin de simplificar los canales de comunicación de los usuarios.

Observación 14

14. En el numeral 4.12. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA MESA DE SERVICIO en el numeral de Objetivos específicos para lograr

- 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.
- Se solicita aclarar el alcance de la integración del Chatbot con Microsoft Teams.

Respuesta: Un ChatBot integrado a Microsoft Teams puede asignarse a un chat o a un canal privados, el uso de bots puede ser administrado desde Office 365, con el fin de alimentar una base de conocimiento o consulta proactiva, así como su un usuario usa el canal de Teams para informar un incidente o requerimiento, pueda ser identificado por el chatbor para su atención o gestión de caso.

Observación 15

15. Solicitamos a la entidad informar:

- ¿si el licenciamiento a proveer debe ser Perpetuo (la entidad al finalizar queda con el) ó únicamente se licencia por el periodo del contrato de 36 meses?

Respuesta

La Previsora S.A informa que el licenciamiento de la herramienta debe ser por el periodo del contrato y 1 año más.

Observación 16

16. El Chatbot debe ser provisto en la etapa de transición, o este se puede habilitar en la fase de operación, dado que se deben contemplar parámetros técnicos, disponibilidad de infraestructura, construcción de diálogos con el fin que el chat Bot vaya alimentado la base de conocimientos del mismo. En caso de poder ser implementada una vez la operación este controlada, ¿qué tiempo se tendría para esta implementación?

Respuesta

El Proponente, deberá iniciar la implementación de Chatbot desde la etapa de transición (2 meses), y habilitarse al inicio de la etapa de operación, en el cual se contempla aprendizaje y mejora continua.

Observación 17

17. En el numeral **4.2 ETAPAS DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO** -Se requiere por parte de la entidad la etapa de transición se debe poner a disposición de la Previsora todo el personal para que inicie labores y actividades.

Respuesta

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.

Observación 18

18. En el numeral **3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR**. Se solicita a la entidad si el Oferente seleccionado puede poner a consideración la continuidad del personal que actualmente ejecuta labores para la Previsora.

Respuesta

El oferente puede poner a consideración la continuidad del personal que actualmente ejecuta labores para La Previsora S.A, aclarando que se revisará y decidirá dicha continuidad entre el adjudicatario y la entidad.

Observación 19

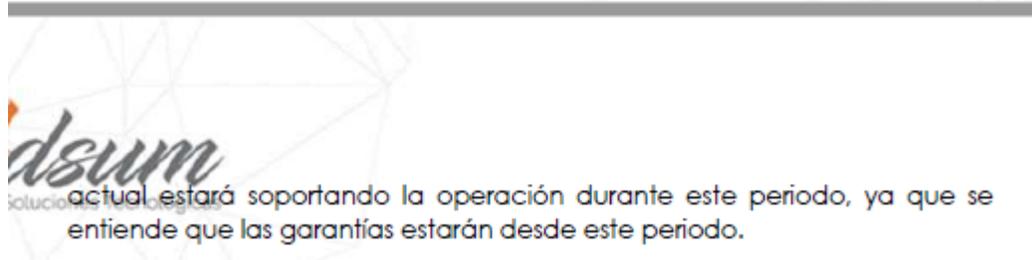
19. En el numeral **4.2 ETAPAS DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**, Se requiere conocer de parte de la Previsora si en el proceso de transición el operador

Calle 98 # 70 - 91. Of

(+57-1) 580-

info@adsumst

www.adsumst



actual estará soportando la operación durante este periodo, ya que se entiende que las garantías estarán desde este periodo.

Respuesta

Se confirma que el operador actual estará soportando la operación durante la vigencia de la etapa de transición.

Observación 20

20. En el numeral **4.4.1 Etapa de transición** Se requiere indicar en la etapa de transición "funcionario asignado a este rol para esta etapa", se refiere al nombre de la persona que va a desarrollar el rol gerente del proyecto

Respuesta

Efectivamente, "funcionario asignado a este rol para esta etapa" se refiere al nombre de la persona que va a desarrollar el rol de gerente del proyecto.

Observación 21

21. En el numeral **4.21. OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO, ítem 23.** Cantidad de usuarios, Hardware, oficinas y casos por sede, Se requiere saber de la cantidad de equipos de cómputo del listado, cuales están en garantía y cuales no para dar cumplimiento a las Obligaciones generales "Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los PC's, portátiles y demás equipos de ofimática propios de LA PREVISORA S.A."

Respuesta

La Previsora S.A cuenta actualmente con un 59% de los equipos son propios y no cuentan con soporte y/o garantía de fábrica vigente y el 41% restante son rentados con soporte de

proveedor y garantía de fábrica. Sin embargo, aclaramos que para el presente año se cambiaran un gran número de equipos propios de la compañía por lo que el % cambiara.

9. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA IBM

Observación 1

1. Numeral 1.5 determinación de garantías, para el amparo de responsabilidad civil extracontractual, nosotros como proveedor global de tecnología tenemos una póliza mundial, donde para este ítem, se emitiría un certificado que cobije el contrato y su respectivo monto, ¿esto sería válido para La Previsora?

Respuesta: De manera atenta informamos que las pólizas globales no son válidas, por lo tanto, el proveedor seleccionado deberá constituir una póliza independiente de Responsabilidad Civil Extracontractual para este contrato.

Observación 2

2. Dentro del ítem 3.1.4 garantía de seriedad de la oferta, ¿es posible prorrogar el plazo de entrega de dicha póliza? Algunos proveedores manejamos un proceso interno para la generación de pólizas puede tomar un aproximado de 2-3 semanas debido a que estas se tramitan por un acuerdo global con la aseguradora, esto, junto el respectivo recibo de pago.

Respuesta: De manera atenta informamos que no es posible aceptar la solicitud.

Observación 3

3. Dentro del numeral 3.3.2. Experiencia y perfil profesional, se habla de cantidad de recursos dentro del cuadro de roles y número de recursos. Basados en dicha información, ¿Los siete (7) operadores de mesa, cuatro (4) operadores de soporte en sitio, dos (2) operadores regionales, dos (2) operadores de mesa de segundo nivel, un (1) operador de mesa de segundo nivel infraestructura, un (1) operador de mesa de segundo nivel de procesamiento de datos y un (1) documentador son estimados de recursos o deberán ser la cantidad de recursos mínimos para la operación?

Respuesta: De manera atenta se confirma que el número de recursos relacionado en el pliego de condiciones, es la cantidad mínima para la operación.

Observación 4 (Ver con JEFA)

4. Para acotar, dentro del mismo numeral 3.3.2. Desde nuestro modelo de servicio de mesa y soporte en sitio implementado en distintos clientes dentro de territorio Colombiano, para garantizar los niveles de servicio solicitado se hace uso de sinergias (mejores prácticas en ejecución de la metodología ITIL, que nos permiten presentar un modelo de servicio costo-eficiente a través de recursos multiproyecto asignados por zonas, considerando que en algunos casos es necesario el ejercicio de subcontratación con partners en algunas locaciones. Esto, sin dejar de lado que el modelo de gobierno del proyecto (desde la coordinación, gerente de proyecto y capas de liderazgo) y responsabilidad de cumplimiento del servicio de mesa de ayuda y soporte son roles e incumbencia que si estarán manejadas/contratados directamente por el proveedor/proponente.

Bajo este modelo, el talento humano es el recurso de ejecución, pero no el pilar fundamental del servicio, puesto que todo estará basado en torno a una base de conocimiento que permita en un modelo de madurez de servicio, implementación de autogestión, chatbots, aboliendo las preocupaciones respecto al conocimiento del talento humano en cuando al servicio en sí, las rotaciones de personal y permitiendo la ayuda a través de especialistas de productos a través de realidad aumentada para soportes en campo.

Basado en lo descrito previamente, consulto solo para clarificar, ¿Es posible la subcontratación para este pliego?

Respuesta: El proveedor podrá subcontratar, cumpliendo las condiciones relacionadas en la cláusula de subcontratación de la minuta del contrato anexo al pliego de condiciones.

Observación 5

5. Dentro del ítem 4.1 información básica del servicio, parte del modelo de mesa de servicio y soporte en sitio de IBM, está apalancado en herramientas de gestión y automatización, que requieren de un input adicional, como lo son los siguientes datos:

5.1. Distribución de usuarios a nivel nacional para dimensionar la posible demanda; detallando adicionalmente la cantidad de usuarios VIP, la ubicación de los mismos y elementos de uso requeridos por parte de los mismo (Portatil, escritorio, herramientas críticas, entre otros, para entender cómo funcionarían los SLAs para cada una de las ciudades de acuerdo al perfil).

5.2. Sabana de datos desde el ITSM actual, para los 12 meses de servicio previos.

5.3. Dentro de la sabana de datos, en lo posible que se encuentre toda la información de incidencias que se derivaron a campo (sitio), llamadas efectivas, llamadas abandonadas, entre otros.

5.4. Nombres e información de aplicaciones core o críticas para la operación de la previsor. ¿Existen herramientas propias (no comercializable o de fabricante) que deban ser soportas, ¿cuáles serían y al ser propias, se cuenta a la fecha con una base de conocimiento sobre las mismas?

Estas consultas, basadas en entender cómo se arquitectaría el ejercicio en su totalidad, tener un bosquejo de la forma de operar de La Previsora y entender las posibles necesidades iniciales y prioritarias de continuidad de negocio.

Respuesta: Agradecemos sus observaciones y aclaramos lo siguiente:

- Para fines pertinentes los usuarios denominados VIP se encuentran ubicados en la ciudad de Bogotá.
- En el numeral 4.1 INFORMACIÓN BÁSICA DEL SERVICIO, se explica el detalle de la sabana de datos. Como se menciona en el numeral 4.4.1. Etapa de transición ítem c., la información se entregará al oferente seleccionado durante el periodo de Plan de Transición..

Observación 6

6. En el numeral 4.6.1. se indica que la herramienta de gestión debe ser la ITSM líder en el mercado actual, ¿esto apunta a alguna herramienta en particular, marca o fabricante? ¿De no ser así, se puede contemplar la herramienta que consideremos adecuada como proponente que cumpla con los requisitos descritos?

Respuesta: De manera atenta aclaramos que no se hace referencia a una herramienta, marca o fabricante en particular, por ende el proponente es libre de contemplar la herramienta ITSM que considere pertinente, siempre que cumpla con los requisitos descritos en el pliego de condiciones.

Observación 7

7. Para el numeral 4.7 de procesos de mejora continua, en el bullet 1, para el cumplimiento de la encuesta de satisfacción, la participación de los funcionarios de La Previsora en la misma deberá ser por parte de La Previsora para garantizar el mínimo de 75% solicitado, como proveedor o proponente se prestarán las herramientas para llevarlo a cabo, así como la recolección y el análisis respectivo.

Respuesta: De manera atenta aclaramos lo siguiente:

En el numeral 4.7 PROCESOS DE MEJORA CONTINUA, se menciona:

“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 (...)”

De acuerdo con lo anterior, esta encuesta semestral debe estar a cargo del adjudicatario.

Observación 8

8. En el ítem 15 del numeral 4.21 se define un horario de mesa de servicio en horario no hábil es "a través de celular", ¿podrían clarificar a que hace referencia este medio de atención? La disponibilidad debería entenderse por un mismo alcance (completa o sin cobertura en dicha jornada, puesto que implica el uso de herramientas).

Respuesta: La Previsora agradece su observación y aclaramos, para la atención en Jornada no hábil, se requerirá de un numero de contacto “Tipo Celular” para el soporte de nivel 2, para atención de incidentes en las Sucursales. La atención se considera esporádica.

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.

Observación 9

9. ¿Qué tipo de acompañamiento se requiere, donde se ejecutarían y cuántos serían los eventos durante el año, descritos en el ítem 25 del numeral 4.21?

Respuesta: Se refiere al acompañamiento necesario por la parte técnica para el soporte a actividades como ferias, capacitaciones, videoconferencias, campañas de La Previsora S.A a nivel nacional. Dada la dinámica del negocio no es posible especificar el número de eventos al año.

Observación 10

10. En el ítem 27 del numeral 4.21, el apoyo a brindar estaría asociado a información suministrada en la común operación del servicio, funcionamiento de herramientas y/o procesos de ejecución del mismo, sin responsabilidades o información adicional no inherente a la gestión del servicio.

Respuesta: Efectivamente, el apoyo requerido hace mención a lo correspondiente a la gestión del servicio contratado.

Observación 11

11. En el formato No.1 anexo dentro del RFP, ítem 3:

3. *Que conocemos el pliego de condiciones y aceptamos los requisitos allí contenidos, salvo las modificaciones expresamente manifestadas y conforme a los términos y condiciones desglosados en la oferta.*

Respuesta: De manera atenta informamos que no es posible aceptar la solicitud y recordamos a los proponentes, que las propuestas deben estar acorde con todos los requisitos inmersos en el pliego de condiciones y sus adendas, pues la propuestas que contengan salvedades o se encuentren condicionadas serán rechazadas de plano, de acuerdo con lo dispuesto en la causal No. 12 del capítulo VI del pliego de condiciones “Causales de rechazo” y que se relaciona a continuación:

“CAPÍTULO VI. - CAUSALES DE RECHAZO (...)

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.”

Observación 12

12. Dentro de la minuta del contrato, hay varios puntos por calificar, respecto a daños y perjuicios *debidamente probados*, limite de responsabilidad a acordar entre las partes, terminación anticipada por mutuo acuerdo entre las partes, la vigencia de confidencialidad debe tener una vigencia, hasta un máximo de 2 años posterior a la terminación del contrato,

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, y los servicios autorizados, y por actos contrarios a la moral u orden social... No podemos aceptar cláusulas para mantener responsabilidad sobre algo que es indeterminado.

Limitación de responsabilidad:

La responsabilidad total de IBM por todos los reclamos relacionados con este Acuerdo no podrá exceder el monto de los daños directos sufridos por el Cliente hasta los montos pagados (en caso de cargos recurrentes, hasta los cargos pagados durante los 12 meses anteriores a la reclamación) para el Producto o Servicio que es objeto del reclamo, sin importar la base de la reclamación. IBM no será responsable por daños y/o perjuicios indirectos, o daños y/o perjuicios que sean consecuencia indirecta o remota del incumplimiento de IBM, o pérdidas de ganancias y ahorros, y lucro cesante. Estos límites aplican de forma colectiva a IBM, sus afiliadas, contratistas, subprocesadores, y proveedores.

Respuesta: De manera atenta informamos que no es posible aceptar cláusulas que limiten la responsabilidad del proveedor, teniendo en cuenta lo estipulado en el artículo octavo del manual de contratación de La Previsora, el cual establece que “en los contratos no se podrá limitar la responsabilidad del proveedor respecto del cumplimiento del contrato” y en razón a la naturaleza de La Previsora como Empresa de Economía Mixta y Entidad Estatal.



Por otro lado, las cláusulas de indemnización, terminación anticipada y confidencialidad no se encuentran sometida a discusión o modificación alguna, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la compañía.

10. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA ARUS

Observación 1

1. **TEXTO PLIEGOS:** "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."

PREGUNTA: Agradecemos ejemplificar el tipo de casos en los que se pueda hacer uso de este costo variable.

Respuesta: Una caso típico de uso de este costo variable, es la implementación de un software a nivel nacional que requiera de personal adicional a la operación o la implementación de un proyecto que requiera de personal técnico adicional a la operación.

Observación 2

2. **TEXTO PLIEGOS:** Como parte del personal mínimo para la ejecución del contrato se solicita "Un (1) Coordinador de mesa de servicio (Dedicado en sitio Previsora)".

PREGUNTA: Teniendo en cuenta que el servicio de Mesa se prestará desde las instalaciones de **EL PROVEEDOR**, ¿Se requiere que este rol se encuentre ubicado en las instalaciones de **LA PREVISORA** o podrá ubicarse en las instalaciones de **EL PROVEEDOR**?

Respuesta: Se confirma que este rol de Coordinador de Mesa de Servicio deberá estar en las instalaciones de La Previsora S.A. como se manifiesta en el pliego de condiciones.

Observación 3

3. **TEXTO PLIEGOS:** Como parte del personal mínimo para la ejecución del contrato se solicita "Cuatro (4) operadores de soporte en sitio (Dedicado en sitio)".

PREGUNTA: ¿Dónde estarán ubicados estos 4 soportes?



Respuesta: Se aclara que estos perfiles deberán estar ubicados en Casa Matriz en la ciudad de Bogotá.

Observación 4

- 4. TEXTO PLIEGOS:** La Mesa de Servicios 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.

PREGUNTA: Se entiende con esto que se debe tener recursos dedicados en sitio para las sedes de Bogotá (fuera de Casa Matriz), Cali, Medellín (Front y Back), Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Montería y Pereira. Solicitamos aclarar si es correcto nuestro entendimiento.

Respuesta: La Previsora agradece su observación y aclara que el personal vinculado directamente con el proveedor debe estar en las siguientes ciudades sin que esto signifique recursos dedicados en sitio:

...”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, tener en cuenta:

...”Para las demás ciudades donde Previsora tenga presencia deberá asegurar el soporte que se requiera por demanda...”

Observación 5

- 5. TEXTO PLIEGOS:** 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.

PREGUNTA: Para los perfiles en los cuales se solicita que los recursos cuenten con Certificación ITIL, ¿Es posible establecer un compromiso de que dicha certificación para los recursos que no la tienen al inicio del contrato, se pueda adquirir en el primer trimestre de ejecución del contrato (Principalmente para los roles técnicos)?

Respuesta: Agradecemos su observación e informamos que si es posible establecer el compromiso máximo para el primer trimestre de ejecución del contrato, esto deberá estar descrito en la carta de certificación. Se realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

Observación 6

- 6. TEXTO PLIEGOS: 4.1.1.** Cantidad de usuarios, Hardware, oficinas y casos por sede

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

PREGUNTA: Solicitamos aclarar si los activos relacionados en este ítem, corresponde a los equipos para la Gestión de Inventario. En caso de que el alcance para este servicio, incluya otros componentes solicitamos indicar qué tipo de dispositivos son (switches, servidores, etc...) y la línea base de cantidad de cada uno de estos.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que los equipos relacionados en el ítem transcrito sí corresponden a equipos para la gestión de inventario.

Por otro lado, señalamos lo dispuesto en el numeral **4.10. METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**, en el cual se consolidan todos los activos que serán objeto de la gestión de inventario, así:

“ Consulta por elemento de configuración e inventarios (CMDDB: CI's – ITILV3: Hardware: pcs, portátiles, impresoras, servidores, switches, router, almacenamiento, software, aplicaciones, servicios, escáner, ups entre otros)”.

Observación 7

7. TEXTO PLIEGOS: 4.1.2 Oficinas a atender y cantidad de casos promedio anual por sede.

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

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

PREGUNTA: Para este cuadro solicitamos aclarar las siguientes inquietudes:

- ¿El total de casos relacionados por cada una de las sedes corresponde sólo a los casos que requirieron atención en sitio? En caso negativo, solicitamos aclarar a que hace referencia esta cantidad, puesto que no coincide con la cantidad de tickets relacionados en el numeral 4.1.3 Estadísticas del Servicio.

Respuesta: Esta cantidad hace referencia al total de casos incluyendo atención en sitio en estas ciudades, la diferencia con el total relacionado en el numeral **4.1.3 Estadísticas del Servicio**, obedece a casos incluyendo sitio en **Casa Matriz – Bogotá**.

- ¿Los ítems relacionados como “CALI” y “CALI BACK” se encuentran ubicadas geográficamente en la misma sede? ¿O “CALI BACK” hace parte de las oficinas satélite?

Respuesta: Estas sedes están ubicadas geográficamente en el mismo lugar.

- Solicitamos indicar el ítem “CARRERA 12 # 83 71” a qué ciudad hace referencia.

Respuesta: Hace referencia a la ciudad de Bogotá.

- Solicitamos indicar el ítem “CONTACT CENTER” en qué ciudad se encuentra ubicado.

Respuesta: El Contact Center se encuentra ubicado en Bogotá.

- ¿Los ítems relacionados como “MEDELLÍN”, “MEDELLÍN BACK”, “MEDELLÍN FRONT” y “OPERACIONES MEDELLÍN”, se encuentran ubicadas geográficamente en la misma sede? ¿O estas últimas hacen parte de las oficinas satélite?

Respuesta: Estas sedes están ubicadas geográficamente en el mismo lugar.

- Solicitamos indicar el ítem “UNT 125” a qué ciudad hace referencia.

Respuesta: Estas dos ubicaciones se encuentran en la ciudad de Bogotá.

- Solicitamos indicar el ítem “UNT POLO” a qué ciudad hace referencia.

Respuesta: Estas dos ubicaciones se encuentran en la ciudad de Bogotá.

- ¿Los ítems relacionados como “BARRANQUILLA” y “VIRTUAL BARRANQUILLA” se encuentran ubicadas geográficamente en la misma sede? ¿O “VIRTUAL BARRANQUILLA” hace parte de las oficinas satélite?

Respuesta: Estas dos ubicaciones se encuentran ubicadas geográficamente en distintos lugares en la ciudad de Barranquilla.

- ¿Los ítems relacionados como “PEREIRA” y “VIRTUAL PEREIRA” se encuentran ubicadas geográficamente en la misma sede? ¿O “VIRTUAL PEREIRA” hace parte de las oficinas satélite?

Respuesta: Estas dos items se encuentran ubicados geográficamente en distintos lugares en la ciudad de Pereira

- Indicar la cantidad de casos atendidos en la sede BOGOTÁ CASA MATRIZ.

Respuesta: Los casos atendidos para casa matriz en 2019 fueron un total de 37.481.

Observación 8

8. Cantidad Tickets gestionados en el año 2019

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

PREGUNTA: Respecto a este cuadro solicitamos las siguientes aclaraciones:

- Se entiende que la cantidad relacionada corresponde a la cantidad de tickets que ingresan a la Mesa de Servicios por cada uno de los medios de contacto y por consiguiente, la línea de total corresponde al total de tickets que ingresan a la Mesa de Servicios. Solicitamos confirmar que es correcto nuestro entendimiento.

Respuesta: La Previsora agradece su observación y confirma que es correcto el entendimiento.

- Solicitamos aclarar a qué se refiere el ítem “Internet”.

Respuesta: Hace referencia a los casos reportados a través del canal WEB de la herramienta de gestión.

Observación 9

9. Promedios Gestión de Cambios Año 2019

Mes	Cantidad de cambios registrados
Enero	13
Febrero	25
Marzo	32
Abril	34

- Solicitamos indicar a qué tipo de cambios pertenece esta estadística y el Pareto de su categorización.

Respuesta: Si bien esta información se entregará en la etapa de transición, se informa que hacen referencia a cambios enmarcados dentro de la Gestión de Cambios según ITIL, internamente al Proceso de Gestión de Cambios de TI.

- Solicitamos aclarar el rol responsable de la resolución de cambios y si este rol deberá ser provisto por **EL PROVEEDOR**.

Respuesta: El rol de gestor de cambios está a cargo de La Previsora S.A, se aclara que el ITSM debe contar con el módulo de Gestión de Cambios como se menciona en los **Objetivos específicos a lograr en el numeral 4.12. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA MESA DE SERVICIO:**

....” Gestionar la herramienta para el proceso de gestión de cambios....”

Observación 10



10. TEXTO PLIEGOS: ETAPAS DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO - La etapa de Operación contará con una fase inicial de afinamiento que tendrá una duración máxima de 2 meses en la cual el 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.

PREGUNTA: Solicitamos que la fase de afinamiento se considere por 3 meses.

Respuesta: La Previsora S.A confirma que la fase de afinamiento se mantendrá según lo dispuesto en el pliego de condiciones.

Observación 11

11. TEXTO PLIEGOS: c. Información que se entregará al oferente seleccionado durante el Plan de Transición: Entrega del histórico de requerimientos, incidentes, problemas, cambios, cmdb bases de conocimiento actuales para cargue en la nueva herramienta.

PREGUNTA: Se entiende con esto que se deberá cargar información en la nueva herramienta. En caso de que este entendimiento sea correcto, agradecemos indicar el volumen de información a cargar para cada módulo (Cuántos incidentes, requerimientos, problemas, etc...) y la cantidad de CIs y sus interrelaciones.

Respuesta: Se confirma que el volumen de información se evidenciará por el adjudicatario al momento de la entrega de la misma en la etapa de transición.

Observación 12

12. TEXTO PLIEGOS: Para las personas que presten los servicios In House descrito 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).

PREGUNTA: ¿La dotación del puesto de trabajo incluye la silla, aparatos y líneas telefónicas?

Respuesta: Agradecemos su observación e informamos que, La Previsora S.A suministrará puestos de trabajo en las instalaciones de la compañía como lo son las sillas, puestos, línea telefónica y demás elementos de operación.

Observación 13

13. TEXTO PLIEGOS: 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.

PREGUNTA: ¿Se requiere que la herramienta de ITSM sea la misma sobre la cual se trabaje la gestión de activos? Es decir, ¿deben ser del mismo fabricante? ó ¿Es posible plantar dos herramientas diferentes que permitan la integración entre sí?

Respuesta: Es deseable que el ITSM sea el mismo que trabaje la gestión de activos, sin embargo, esto queda a consideración del proponente siempre que cumpla con los requisitos del pliego de condiciones.

Observación 14

14. TEXTO PLIEGOS: 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.

PREGUNTA: ¿Actualmente se cuenta con estos flujos cargados en la herramienta de gestión? En caso positivo, indicar cantidad de flujos que deben ser cargados.

Respuesta: La Previsora S.A indica que entregará los flujos actuales en la etapa de transición, aclarando la posibilidad de configurar cualquier flujo desde cero al momento de implementación de la herramienta.

Observación 15

15. TEXTO PLIEGOS: El soporte y mantenimiento del software base será su responsabilidad exclusiva.

PREGUNTA: Solicitamos indicar cuál es considerado el software base para LA PREVISORA.

Respuesta: La Previsora agradece su observación y aclara que el software base hace referencia a aquel software instalado en los equipos de cómputo, definidos en el check list de alistamiento el cual será socializado en la etapa de transición, para fines pertinentes, se menciona por ejemplo,



JAVA, CHROME, 7-zip, Mozilla, y otros que se entregaran en check list.. Por esto se contempla el SAM (Software Assets Management) para efectos de este control.

Observación 16

16. TEXTO PLIEGOS: 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.

PREGUNTA: Para este punto, solicitamos aclarar las siguientes inquietudes:

- ¿Cuál es el alcance esperado respecto a la implementación y actualización de la CMDB por parte de EL PROPONENTE?

Respuesta: Agradecemos su inquietud y solicitamos que se remita al numeral 4.8.2. Activos de Hardware ítem:

...."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..."

- ¿Se espera que sea EL PROPONENTE el total responsable de esta? En caso positivo, solicitamos se aclare cuáles y cuantos serán los CIs a administrar.

Respuesta: Como se menciona en el numeral **4.10. METODOLOGÍA PARA 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 (CMDDB: 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

Se debe tener en cuenta que CI's (Configuración Ítem), debe contemplarse un alcance de mínimo 3.000. CI's.

Observación 17

17. TEXTO PLIEGOS: Generación de Estadísticas y Reportes: Informe de Gestión del Directorio Activo (Inventario de equipos físicos y elementos tecnológicos: servidores, escritorio, portátiles y usuarios)

PREGUNTA: Solicitamos aclarar la información esperada para este informe.

Respuesta: La Previsora agradece su observación, y ampliamos para su entendimiento, que estos informes nos deben permitir identificar desviaciones en procesos, tales como tener la información de cuantos equipos hay vs otros reportes de inventario de activos que nos permitan identificar fallas, o identificar cuantos usuarios activos hay en directorio activo vs la lista de usuarios de plan de personal que nos permita identificar si no se ejecutó alguna des habilitación con tiempo; el detalle de la información correspondiente a estos informes de gestión se entregará en la etapa de transición al adjudicatario.

Observación 18

18. TEXTO PLIEGOS: Generación de Estadísticas y Reportes: Costo del soporte por llamada.

PREGUNTA: Solicitamos aclarar la información esperada para este informe.

Respuesta: Hace referencia a la monetización para un mes en específico del costo de soporte por llamada.

Observación 19

19. TEXTO PLIEGOS: ANS Actuales.

Ubicación	ANS Atención	ANS Solución
Bogotá Casa Matriz	30 minutos	4 horas 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	30 minutos	8 horas desde el momento del reporte del usuario
Arauca, Buenaventura, Florencia, Mocoa, Pasto, Quibdó, Riohacha, Sincelejo, Tunja, Yopal	30 minutos	24 horas desde el momento del reporte del usuario
Usuarios VIP y Críticos	Inmediato	2 horas desde el momento del reporte del usuario

PREGUNTA: Frente a estos ANS se establecen las siguientes consultas:

- ¿Los tiempos establecidos para los ANS de Atención corresponden a los tiempos requeridos sólo para la Mesa de Servicios?

Respuesta: Los tiempos de atención corresponden a los tiempos requeridos a la Mesa de Servicios.

- En caso que la respuesta anterior sea positiva, ¿Estos tiempos se requieren para todos los medios de contacto (teléfono, correo, web)? ¿O se podrán sugerir tiempos independientes para los diferentes medios de contacto?

Respuesta: Los tiempos definidos son los sugeridos por La Previsora, se podrán sugerir tiempos independientes lo cual se evaluará en conjunto con el adjudicatario en la etapa de transición.

- En caso que la respuesta a la primera inquietud sea negativa, ¿Se podrán sugerir diferentes tiempos de atención acorde a la disponibilidad en sitio del personal de soporte?

Respuesta: La respuesta a la primera inquietud de esta observación fue positiva.

- Solicitamos aclarar cómo será medido el tiempo de atención “inmediato” para los usuarios VIP y críticos, teniendo en cuenta que este adjetivo puede ser subjetivo.

Respuesta: Según el numeral 4.11. **Definición de Acuerdos de Nivel del Servicio**, esta medición se revisará en la etapa de transición:

....“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....”

- Para los ANS de Solución, ¿Es posible que se realice una propuesta de medición acorde a criterios de impacto y urgencia, tal como lo sugiere la buena práctica?

Respuesta: Según el numeral 4.11. **Definición de Acuerdos de Nivel del Servicio**, esta medición se revisará en la etapa de transición:

....“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....”

Observación 20

20. TEXTO PLIEGOS: 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:

PREGUNTA: Solicitamos indicar la forma de medición (fórmula) de cada uno de estos indicadores y a su vez para estas penalidades.

Respuesta: Las fórmulas para el cálculo de los indicadores se definirán al momento de inicio de la fase de transición en conjunto con el adjudicatario.

Observación 21

21. TEXTO PLIEGOS: 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.

PREGUNTA: Solicitamos que la sumatoria de los descuentos no supere el 10% de la facturación mensual.

Respuesta La Previsora S.A agradece su observación, pero no realizara modificación al texto en referencia.

Observación 22

22. TEXTO PLIEGOS: Dentro de los objetivos específicos para lograr, relacionados en el alcance de la Mesa de Servicios se indica “Implementar el autogestor de contraseñas para directorio activo y otras aplicaciones de LA PREVISORA S.A”.

PREGUNTA: Solicitamos indicar las “otras aplicaciones” sobre las cuales se requiere autogestor de contraseñas.

Respuesta: El Autogestor de contraseñas debe estar en la capacidad de integrarse con Directorio Activo, ODBs hacia bases de datos y Web Services.

Observación 23 (Ver con JEFA)

23. TEXTO PLIEGOS: Dentro de los objetivos específicos para lograr, relacionados en el alcance de la Mesa de Servicios se indica “Integración con la Herramienta Teams de Office 365”.

PREGUNTA: Solicitamos aclarar en qué se requiere dicha integración.

Respuesta: La Previsora S.A tiene su canal de comunicación interna mediante TEAMS, por lo que se requiere que la solución de la Mesa de Servicio, use este mismo medio de contacto o que integre su solución con las herramientas de Teams de Office 365, no tener diferentes herramientas de chat con el usuario si no que sea uno solo.

Observación 24

24. TEXTO PLIEGOS: Numeral 4.15. Indicadores de Medición para la Mesa de Servicios de Tecnología.

PREGUNTA: Solicitamos aclarar:

- Indicar la forma de medición (fórmula) de cada uno de estos indicadores.

Respuesta: Las fórmulas para el cálculo de los indicadores se definirán al momento de inicio de la fase de transición en conjunto con el adjudicatario.

- Solicitamos ajustar la meta para los indicadores de “Nivel de servicio telefónico” y “Porcentaje de llamadas abandonadas”, ya que al ser indicadores “complementarios”, los valores de cumplimiento deberán ser así mismo correspondientes. Nuestra propuesta es que el porcentaje de llamadas quede con una meta <10.

Respuesta: La Previsora S.A confirma que el porcentaje de llamadas abandonadas se mantendrá según lo dispuesto en el pliego de condiciones.

- Para el indicador “Nivel de servicio Soporte en Terreno”, solicitamos indicar los tiempos que indican el cumplimiento de ANS.

Respuesta: El cumplimiento de ANS para Soporte en Terreno está consolidado para todos los niveles en el cuadro de ANS dispuesto en el numeral **4.11. Definición de Acuerdos de Nivel del Servicio,**

ANS Actuales.

Ubicación	ANS Atención	ANS Solución
Bogotá Casa Matriz	30 minutos	4 horas 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	30 minutos	8 horas desde el momento del reporte del usuario
Arauca, Buenaventura, Florencia, Mocoa, Pasto, Quibdó, Riohacha, Sincelejo, Tunja, Yopal	30 minutos	24 horas desde el momento del reporte del usuario
Usuarios VIP y Críticos	Inmediato	2 horas desde el momento del reporte del usuario

- Solicitamos aclarar el indicador de “Nivel de satisfacción del cliente”, ya que los porcentajes indicados resultan en la descripción y la meta resultan confusos.

Respuesta: Como se describe en el indicador, la meta es mayor o igual al 80% de clientes satisfechos según las encuestas realizadas a nivel de casos atendidos o encuesta semestral de servicio y se debe garantizar el 75% del total de encuestas respondidas por parte de los usuarios.

Observación 25

25. TEXTO PLIEGOS: Dentro de las obligaciones generales del servicio se tiene: “Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los PC’s, portátiles y demás equipos de ofimática propios de LA PREVISORA S.A”.

PREGUNTA: Solicitamos aclarar la periodicidad para la ejecución de los mantenimientos preventivos, así como especificar los dispositivos a los cuales debe hacerse indicando ubicación, tipo de equipo y cantidad.

Respuesta: Los mantenimientos mencionados deben hacerse a los equipos de cómputo tanto desktops como portátiles a nivel nacional según listado de sucursales incluido en el **ANEXO 1 DIRECCIONES DE LAS SUCURSALES DE LA ENTIDAD**. del pliego de condiciones, se pueden estimar cantidades según lo dispuesto en el numeral **4.1.1. Cantidad de usuarios, Hardware, oficinas y casos por sede**

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

Observación 26

26. En los pliegos de la licitación indican sólo el horario para la Mesa de Servicios, solicitamos indicar los horarios para la prestación de los demás servicios (Soporte en Sitio, Gestión de Inventario, etc...).

Respuesta: De manera tentativa se informa lo siguiente:

- Para mesa de servicio (Soporte de primer nivel (1)) aplica la Jornada hábil.
- Para el soporte en sitio (Soporte de Segundo Nivel (2)), aplica la **Jornada hábil, Jornada no hábil** (Cuando se necesite) **y Cierres**.
- Los demás servicios deberán disponibilizarse en **Jornada hábil**.

Observación 27

27. Solicitamos el envío de la sábana de datos de la herramienta de gestión de tickets de los últimos 6 meses. En caso que no sea posible conocer esta información solicitamos indicar:

- Promedio mensual de tickets recibidos.
- Porcentaje promedio recibido por cada uno de los medios de contacto.
- Porcentaje promedio de resolución por cada uno de los grupos de soporte (Mesa de Ayuda, Soporte en Sitio, Analistas del Cliente, etc...).
- Para los casos atendidos por el grupo de Soporte en Sitio, agradecemos especificar la cantidad de casos atendidos en cada una de las sedes.
- Pareto de categorías de servicio atendidas (Desbloqueo de contraseñas, instalación de aplicaciones, etc...) con su respectivo porcentaje de participación.

Respuesta: En el numeral 4.1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL SERVICIO se incluyen aspectos relacionados con la observación. La información adicional se entregará en la etapa de transición.

Observación 28

28. Solicitamos el envío de las estadísticas de llamadas recibidas en la extensión de la Mesa de Servicios indicando como mínimo:

- Promedio Mensual de Llamadas recibidas en la Mesa de Servicios.
- Promedio Mensual de llamadas contestadas por la Mesa de Servicios.
- Estadísticas de llamadas de los últimos 6 meses distribuidos por franjas de hora (7am a 8am, 8am a 9am, etc...).
- Estadísticas de llamadas de los últimos 6 meses distribuidos por día de la semana (lunes, martes, miércoles, etc...).
- Tiempo promedio actual de duración de las llamadas.

Respuesta: La Previsora agradece su observación e informa que el detalle de la misma se suministrará en la etapa de transición al adjudicatario.

Observación 29

29. Solicitamos el envío de la siguiente información, con el objetivo de establecer la arquitectura para el ingreso de las llamadas a la Mesa de Servicios:

- ¿Reúnen todas las llamadas a la línea de la mesa en una sola planta telefónica?
- ¿Dónde está ubicada la planta telefónica que enviará las llamadas a la Mesa de Servicios?
- ¿Cómo traen actualmente las llamadas desde las sedes alternas?
- ¿La extensión de la mesa puede ser desviada a un número local en Bogotá o Medellín?
- ¿La extensión de la mesa puede ser desviada a una línea 018000?
- ¿Cuál es la marca, modelo y versión de la planta telefónica con la que cuenta LA PREVISORA?
- ¿La planta telefónica permite establecer conexiones por troncal SIP?
- ¿Cuál es el proveedor actual de la red MPLS?
- ¿Pueden recibir conexiones del operador UNE en sus datacenter?
- ¿Cuál es la dirección física donde está ubicado el datacenter?
- ¿Tienen como terminar una VPN sitio -a- sitio?
- Marca, modelo y versión del dispositivo para terminar la VPN.

Respuesta

Respuesta:

1. Actualmente la planta del proveedor actual se integra a través de un E1 con la planta de La Previsora S.A.
2. La planta telefónica está ubicado en la dirección Calle 57 # 9 – 07, Bogotá,
3. A través de nuestra MPLS a razón VoIP.
4. Sí, puede ser desviada.
5. Sí, puede ser desviada
6. Marca NEC, Modelo 3C
7. El sistema soporta troncales SIP, se aclara que todos los costos asociados a su implementación como mano de obra, licenciamiento etc., estarán a cargo del adjudicatario.
8. El proveedor actual es Tigo UNE
9. Si se puede recibir conexiones del operador UNE
10. El data Center principal está ubicado en la dirección Calle 57 # 9 – 07, Bogotá, y en Sitio alterno está ubicado en Medellín en la dirección La América: Cra 77 # 39B – 16. propiedad de proveedor de servicios de comunicaciones en la dirección, no optante el proveedor debe contemplar mínimo 2 traslados.
11. Si
12. Plataforma FortiNet

Observación 30

30. Teniendo en cuenta las condiciones actuales derivadas por la enfermedad del COVID 19, agradecemos aclarar si existen algunas condiciones específicas de bioseguridad que deba cumplir EL PROPONENTE seleccionado.

Respuesta: La Previsora cuenta con un protocolo de bioseguridad para terceros, el cual se dará a conocer al adjudicatario al momento de iniciar la etapa de transición.

Observación 31

31. Con respecto al literal:

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

La entidad manifiesta lo siguiente subrayado en amarillo:

“...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:...”

Sin embargo posteriormente solicita lo siguiente:

“...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...”

Por lo anterior solicitamos a la entidad que en la entrega de oferta del proponente se solicite únicamente la certificación firmada por representante legal, posteriormente a la firma de contrato con el adjudicatario y/o contratista se le solicite las certificaciones de experiencia que sean necesarias a fin de acreditar los años de experiencia solicitados para cada rol.

Respuesta: De manera atenta confirmamos que para cumplir con el requisito del numeral 3.3.2. se deberá adjuntar con la propuesta la certificación firmada por el Representante Legal y el proponente adjudicado deberá entregar los soportes correspondientes, los diez días hábiles siguientes a la adjudicación.

De acuerdo con lo anterior, procederemos a eliminar el siguiente texto “*Deberán aportarse con la propuesta, las certificaciones de experiencia que sean necesarias a fin de acreditar los años de experiencia solicitados para cada rol*”, a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

Observación 32

32. Solicitamos a la entidad de la manera más amable se amplié el plazo de entrega de la oferta para el día 28 de Mayo de 2020, esto motivado por el poco tiempo que se tendría desde la entrega de respuestas a observaciones (19 de mayo de 2020) a la fecha de entrega de la oferta (22 de mayo).

Respuesta: La Previsora S.A amplió el plazo de entrega de propuestas, a través de la adenda No. 1 de la invitación abierta 005-2020.

Observación 33

33. Solicitamos a la entidad nos pueda aclarar si la herramienta de ITSM y de Gestión de activos pueden ser de diferente fabricante?

Respuesta: Es deseable que el ITSM sea el mismo que trabaje la gestión de activos, sin embargo, esto queda a consideración del proponente siempre que cumpla con los requisitos del pliego de condiciones.

Observación 34

34. Solicitamos a la entidad aclarar si las herramientas de gestión pueden estar alojadas en la nube (publica y/o privada)?

Respuesta: Pueden estar alojadas en la nube (pública y/o privada) siempre que cumplan con las disposiciones enunciadas en el numeral 4.21. OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO y cumpla con la regulación colombiana vigente.

11. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA SONDA

Observación 1

1.En el documento “005_2020_pliegoCondiciones”, pagina 45, se habla de histórico de requerimientos, incidentes, problemas, cambios, CMDB, bases de conocimiento actuales para carga en la nueva herramienta.

Se solicita a la entidad aclarar si se requiere hacer migración de casos de la plataforma actual de la entidad a la nueva plataforma ofertada por el proponente para este proceso.
Tener presente que no existe un estándar único de estructura de Casos/Tickets entre las diferentes soluciones de ITSM por lo cual entre herramientas de mesa de servicios no es posible hacer migración de casos y sería necesario hacer una transcripción manual de los casos abiertos en la mesa antigua a la nueva.
Solicitamos los casos anteriores se puedan visualizar como consulta y que en la nueva herramienta se empiece desde cero (0).

Respuesta: La Previsora S.A agradece su observación y aclara, que no se contempla migración de casos de la plataforma actual a la ofrecida, sim embargo, se deben gestionar todos los casos en la etapa de transición, en la antigua plataforma para que sean gestionados y cerrados, o los que queden en estado abierto deberán ser registrados monualmente en la nueva plataforma.

Los casos de la plataforma antigua pueden disponerse para visualización a manera de consulta.

Observación 2

2. En el documento “005_2020_pliegoCondiciones”, pagina 55, la entidad indica que requiere de acceso a la herramienta de mesa de servicios para mínimo 50 usuarios.

Se solicita a la entidad informar de estos 50 usuarios cuantos requieren licencia nombrada (usuarios especialistas que requieran estar conectados a la mesa de servicio tiempo completo gestionando casos, por ejemplo soporte nivel 1 o supervisores) y cuantos usuarios requieren licenciamiento concurrente (usuarios especialistas que tengan conexiones esporádicas a la herramienta, por ejemplo, coordinadores, usuarios Nivel 2-3. El licenciamiento concurrente maneja aproximadamente una relación 3:1; es decir con una licencia concurrente se pueden conectar hasta 3 usuarios especialistas, en distintos periodos de tiempo.)

Respuesta: Estos 50 usuarios no forman parte del grupo que defina el proponente para operar el servicio, estos se calculan para especialistas, supervisores, resolutores que por parte de La Previsora S.A. se conectarán al ITSM para la gestión de sus casos, adicionalmente se confirma que estas personas deben tener la posibilidad de ingresar a la herramienta de manera simultánea y al mismo tiempo.

Observación 3

Para la gestión de CIs desde la CMDB, además de los equipos de cómputo y servidores, la necesidad requiere gestionar otro tipo de activos como impresoras, switches, routers, etc..?. En caso de ser afirmativo por favor indicar la cantidad de CIs que se espera gestionar desde la CMDB

Respuesta: Como se menciona en el numeral **4.10. METODOLOGÍA PARA 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*

Se debe tener en cuenta que CI's (Configuración Ítem), debe contemplarse un alcance de mínimo 3.000. CI's.

Observación 4

A nivel de CMDB, la entidad además de llevar el inventario de dispositivos requiere también de funcionalidades como gestión de contratos, facturas, mantenimientos?

Respuesta: La CMDB debe contemplar esto a nivel de las funcionalidades propias del servicio y puntualmente sobre los dispositivos y mantenimiento, base de conocimiento para el usuario final.

Observación 5

En la Página 57 del documento "005_2020_pliegoCondiciones", la entidad indica que requiere de una herramienta para tomar control remoto de los equipos de cómputo. Esta herramienta debe también poder gestionar equipos que se encuentren por fuera de la red de Previsora?

Esta herramienta debe también poder gestionar equipos que se encuentren por fuera de la red de Previsora?

Respuesta: Efectivamente, la herramienta debe tener la posibilidad de gestionar equipos fuera de la red de La Previsora S.A.

Observación 6

En la Página 82 del documento "005_2020_pliegoCondiciones", la entidad indica que se debe suministrar una herramienta de autogestión de contraseñas.

Agradecemos por favor se nos indique que otras aplicaciones o plataformas se debe gestionar la contraseña e indicar si estas plataformas están desplegadas de forma local o son plataformas SAS. Adicionalmente agradecemos indicar si estas plataformas soportan webservices el cual es requerido para poder desplegar el respectivo conector para cambio de contraseñas, en caso de no poder consumir webservices tener presente que el desarrollo de este conector de contraseñas debería ser realizado por el fabricante de cada plataforma

Respuesta: Agradecemos su observación y aclaramos que: El Autogestor de contraseñas debe estar en la capacidad de integrarse con Directorio Activo, ODBs hacia bases de datos y Web Services.

Observación 7

A nivel de conectividad de red, todos los equipos de cómputo pueden ser visualizados desde un punto de red de previsora de tal forma que los inventarios de Hw/Sw puedan ser capturados desde la sede principal o datacenter de la entidad?

Respuesta: La Previsora aclara que en la etapa de transición el oferente deberá indicar los requerimientos técnicos que se necesitan a nivel de protocolos y puertos, para realizar la debida configuración y control de acceso bajo las herramientas de seguridad de La Previsora.

Observación 8

Se solicita a la entidad considerar solicitar que las herramientas de Mesa de Servicio se encuentren certificadas en cualquier Nivel por AXELOS (Entidad propietaria de ITIL) la cual garantiza que los procesos de ITIL ofrecidos por la herramienta están debidamente implementados y operando en clientes.

Respuesta: La Previsora agradece su observación, pero no realizara esta adición a los términos del pliego de licitación en curso.

Observación 9

Página 63 del documento "005_2020_pliegoCondiciones", la entidad habla de servicios de monitoreo, cual es el alcance deseado por el cliente.

Respuesta: Se hace referencia al monitoreo de los servicios contratados y descritos en los numerales 4.8.2. Activos De Hardware y 4.14.6. Distribución de Software

Observación 10

Para la Gestión de Contraseñas actualmente Aranda solo soporta la Gestión de Contraseñas de DA, para otras plataformas el partner deberá suministrar la herramienta requerida o el desarrollo.

Respuesta: Se debe dar alcance a aquellas aplicaciones que tienen integración con directorio activo y se revisará en conjunto (Adjudicatario y La Previsora S.A.) el alcance con las demás plataformas que no tengan integración con directorio activo.

Observación 11

<p>Porcentaje de disponibilidad de los canales de atención de la mesa de servicio</p>	<p>Mide el porcentaje de disponibilidad de los canales de atención de la mesa de servicio para LA PREVISORA S.A. Este incluye tanto la disponibilidad del web server, chat y la aplicación</p>	<p>> = 99.7%</p>
---	---	---------------------

La disponibilidad o eficiencia del chatbot también depende de agentes externos como los equipos de cómputo del cliente, Infraestructura de Red, Red MPLS del ISP.

Respuesta: Se evaluará ante un incumplimiento si la causa fue por evento fortuito o un factor externo para efectos de la penalización o no del indicador, sin embargo, la meta se mantiene tal y como reposa en el pliego de condiciones dado que es responsabilidad del proponente ejecutar lo necesario para cumplir este indicador.

Observación 12

No hay observación registrada.

Observación 13

1. Entrega del histórico de requerimientos, incidentes, problemas, cambios, cmdb bases de conocimiento actuales para cargue en la nueva herramienta

Pregunta: Se solicita amablemente a la entidad permitir la consulta de estos históricos en una BD alterna. Las arquitecturas, métodos, campos de información, versiones de dichas herramientas, difieren entre fabricantes (e incluso, entre las versiones del mismo fabricante), de manera que tratar de importar esa información a herramientas de última generación, con procesos alineados a un marco de referencia ITIL evolucionado y en últimas versiones, crea complicaciones y sobrecostos innecesarios a la entidad. Lo importante es que esté disponible la información para consulta, pero no necesariamente importada a la nueva plataforma adquirida.

Respuesta: Se revisará en la etapa de transición entre el adjudicatario y La Previsora S.A. la información que requiera cargarse en la nueva herramienta y cual puede dejarse a manera de consulta.

Observación 14

Para la Gestión de Contraseñas actualmente Árandas solo soporta la Gestión de Contraseñas de DA, para otras plataformas el partner deberá suministrar la herramienta requerida o el desarrollo.

Pregunta: Por favor especificar de forma más detallada el alcance de esta integración.

Respuesta: Se debe dar alcance a aquellas aplicaciones que tienen integración con directorio activo, o que no tiene integración directa con directorio activo como BD, ODBC, Web Services y se revisará en conjunto (Adjudicatario y La Previsora S.A.) el alcance con las demás plataformas que no tengan integración con directorio activo.

Observación 15

3. 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. Pág. 80

Preguntas: Se solicita amablemente a la entidad aclarar si se requiere que la herramienta de Chatbot esté integrada con Teams, o si se requiere un ChatBot con la Mesa de Servicio y que a través de ella se realice una integración con Microsoft Teams. En cualquier caso, por favor aclarar el alcance de esa integración.

Respuesta: La herramienta de solución del oferente debe estar en la capacidad de integrar el canal de comunicación interno TEAMS, esto con el fin de simplificar los canales de comunicación de los usuarios.

Un ChatBot integrado a Microsoft Teams puede asignarse a un chat o a un canal privados, el uso de bots puede ser administrado desde Office 365, con el fin de alimentar una base de conocimiento o consulta proactiva, así como si un usuario usa el canal de Teams para informar un incidente o requerimiento, pueda ser identificado por el Chatbot para su atención o gestión de caso.

Observación 16

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.

Solicitamos amablemente aclarar la siguiente inquietud, en el documento en diferentes partes se manifiesta que **"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."** con estas carta se pretende que se cumpla con toda la parte técnica solicitada y no es necesario adjuntar un documento técnico.

Respuesta: La manifestación requerida debe hacerse sin excepción para cada numeral donde es solicitada.

Observación 17

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 solicita tener la posibilidad de poder prestar el servicio a nivel nacional con una propuesta de un PBXs virtual, el cual cumpliría con lo solicitado.

Respuesta:

La previsorora ya cuenta con un PBX virtualizado a nivel nacional, marca NEC, modelo 3C.

Observación 18

Etapa de transición

Solicitamos amablemente aclarar si el plan de transición lo debe entregar el proveedor seleccionado, al igual que el plan de cierre detallado o se debería entregar en la oferta.

Respuesta: La previsorora realizará modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

"El Plan de Transición detallado debe entregarlo el adjudicatario en un plazo máximo de 10 días hábiles, este debe contemplar como mínimo los siguientes aspectos"

Observación 19

33. Nombrar el rol o roles de Incident Manager, Problem Manager y sus reemplazos.

Dentro de los roles solicitados en la pagina 30" perfil del personal" vemos que no se solito los roles de gestor de incidentes y gestor de problemas, es necesario para la PREVISORA que estos roles se incluyan dentro de la oferta y si es así , cual seria el perfil mínimo requerido y su disponibilidad en el proyecto

Respuesta: Estos roles deben ser nombrados y asignados sobre el personal definido para el servicio, se revisará en la etapa de transición.

Observación 20

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.

Solicitamos amablemente en lo posible ampliar el tiempo de 4 horas a 8 horas.

Respuesta: Agradecemos el comentario, sin embargo, los tiempos se mantendrán como se describen en el pliego de condiciones.

Observación 21

Un (1) Operador de mesa de servicio segundo nivel infraestructura
(Dedicado en sitio

Solicitamos amablemente se especifique el alcance y funciones que tendría o se espera de este rol en referencia a los (Servidores, Infraestructura), si es un nivel básico o un nivel 2 especializado.

Respuesta: En el cuadro personal necesario para el servicio del numeral 3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR, se especifica:

<p>Un (1) Operador de mesa de servicio segundo nivel infraestructura (Dedicado en sitio) 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Conocimientos básicos en infraestructura tecnológica (Servidores, redes, aplicaciones de negocio entre otros) • Certificado ITIL® Foundation V3 o superior. 	<p>Dos (2) años de experiencia mínima en Mesas de Servicio: Brindando soporte a Infraestructura tecnológica (Servidores, redes, aplicaciones de negocio entre otros).</p>	<p>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.</p>
--	--	---	--

Observación 22

Informe de Seguimiento de ANS con terceros, asociado a garantías, mantenimientos y soporte (UCP's)

Solicitamos amablemente se detalle el informe que se requiere con el tema de ANS a terceros cual sería el alcance del servicio, o que se espera de gestión por parte del proveedor.

Respuesta: Esto hace referencia a los casos escalados y gestionados por los proveedores asociados al servicio, como outsourcing de impresión, renta de equipos, soporte de aplicaciones. El detalle de cada uno de estos se brindará en la etapa de transición.

Observación 23

Costo del soporte por llamada

Solicitamos ampliar la información sobre este ítem que debe de ir dentro los informes, es decir a que se refiere el costo del soporte x llamada

Respuesta: Hace referencia a la monetización para un mes en específico del costo de soporte por llamada.

Observación 24

75% mínimo de encuestas contestadas sobre los tiques atendidos

Solicitamos se tenga en cuenta que este ANS depende mas de la políticas internas de la previsorora y de la cultura del usuario en el apoyo a la contestación de las encuestas, como ANS el proveedor puede apoyar este indicador con la generación de campañas, por tal motivo propones cambiar el ANS al menos en un 40% y mejorarlo cada trimestre en un 5% hasta llegar al deseado, cuando los usuarios tengan la cultura de la calificación.

Respuesta: Agradecemos el comentario, sin embargo la meta de encuestas contestadas sobre los tickets atendidos se mantendrá sin cambios.

Observación 25

Encuestas de satisfacción respondidas por los usuarios atendidos	Cantidad de encuestas respondidas por los usuarios a los cuales la MDS les resuelve algún caso	>=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
--	--	-------	--

Solicitamos se tenga en cuenta que este ANS depende mas de la políticas internas de la previsorora y de la cultura del usuario en el apoyo a la contestación de las encuestas, como ANS el proveedor puede apoyar este indicador con la generación de campañas, por tal motivo propones cambiar el ANS al menos en un 40% y mejorarlo cada trimestre en un 5% hasta llegar al deseado, cuando los usuarios tengan la cultura de la calificación.

Respuesta: Agradecemos el comentario, sin embargo, la meta de encuestas contestadas sobre los tickets atendidos se mantendrá sin cambios.

Observación 26

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
 *Línea Celular para la Mesa de Ayuda.

Solicitamos se aclare si el horario de la mesa de servicios es de 7 x24, ya que en algunas apartados se habla de horarios diferentes.

Respuesta: El horario de la mesa de servicios es el estipulado en el numeral 4.21. OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO ítem 15:

Así mismo nos permitimos aclarar que:

- Para mesa de servicio (Soporte de primer nivel (1)) aplica la Jornada hábil.

- Para el soporte en sitio (Soporte de Segundo Nivel (2)), aplica la **Jornada hábil, Jornada no hábil** (Cuando se necesite) **y Cierres**.
- Los demás servicios deberán estar disponibles en **Jornada hábil**.

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.

La disponibilidad 24*7*365 hace referencia a los canales de atención y recepción de casos descritos en el numeral 4.14.2. Medio de atención de requerimientos e incidentes:

- 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

Observación 27

HORARIO MESA DE SERVICIO--Sábados de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.

Por favor confirmas si el horario actual , es el mismo solicitado

Respuesta: El horario actual presenta una jornada sabatina con una intensidad horaria menor, sin embargo, dadas las necesidades del negocio se define esta franja horaria como requisito para el servicio.

Observación 28

Implementar el autogestor de contraseñas para directorio activo y otras aplicaciones de LA PREVISORA S.A.

Solicitamos aclarar si nuestro entendimiento es correcto, la herramienta de gestión de contraseñas debe soportar el Directorio Activo solamente.

Respuesta: La Previsora agradece su observación y clarifica que no es correcta su entendimiento. Se debe dar alcance a aquellas aplicaciones que tienen integración con directorio activo, o control de acceso propio de aplicación, usando ODBC y/o web Services y se revisará en conjunto (Adjudicatario y La Previsora S.A.) el alcance con las demás plataformas que no tengan integración con directorio activo.

Observación 29

PENALIZACIONES (Incumplimiento de ANS e indicadores)

Solicitamos aclarar cual la formula para medir los siguientes indicadores:
Nivel de servicio gestión WEB
Nivel de servicio Chatbot
Nivel de servicio telefónico
Porcentaje de llamadas abandonadas
Porcentaje de tiquetes resueltos en el primer contacto.
Nivel de satisfacción del cliente
Calidad de los entregables
Actualización de bases de conocimiento

Respuesta: Las fórmulas para el cálculo de los indicadores se definirán al momento de inicio de la fase de transición en conjunto con el adjudicatario.

Observación 30

3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:

Solicitamos amablemente se nos confirme la siguiente apreciación de donde estarían ubicados los siguientes recursos:

- (1) Gerente de proyecto- Ubicación- Bogotá- en Proveedor
- (1) Coordinador- Mesa de Servicios- Ubicación en Bogotá en Previsora.
- (7) Operadores de mesa- ubicación en proveedor- en Bogotá
- (4) Técnicos en sitio- Ubicación- Bogotá- en previsora
- (1) Técnico en sitio Ubicación en Cali en Previsora.
- (1) Técnico en sitio Ubicación en Medellín en Previsora.
- (2) Operadores segundo nivel - ubicación en previsora- en Bogotá
- (1) Técnico infraestructura Ubicación en en Previsora. - Bogotá
- (1) Técnico Operador de mesa de servicio segundo nivel procesamiento de datos- Ubicación en en Previsora. - Bogotá
- Un (1) Operador de mesa de servicio segundo nivel informática y gestión de activos en previsora Bogotá
- Un (1) Documentador (dedicado en sitio)- en Bogotá en previsora.

Respuesta: La ubicación del personal es la siguiente:

- (1) Gerente de proyecto- Ubicación- Bogotá- en Proveedor y/o La Previsora según sea necesario
- (1) Coordinador- Mesa de Servicios- Ubicación en Bogotá en La Previsora.
- (7) Operadores de mesa- ubicación en proveedor- en Bogotá
- (4) Técnicos en sitio- Ubicación- Bogotá- en La Previsora
- (1) técnico en sitio Ubicación en Cali en La Previsora.
- (1) técnico en sitio Ubicación en Medellín en La Previsora.
- (2) Operadores segundo nivel - ubicación en La Previsora- en Bogotá
- (1) técnico infraestructura Ubicación en en La Previsora.- Bogotá
- (1) técnico Operador de mesa de servicio segundo nivel procesamiento de datos- Ubicación en La Previsora.- Bogotá



Un (1) Operador de mesa de servicio segundo nivel ofimática y gestión de activos en La Previsora - Bogotá

Un (1) Documentador (dedicado en sitio) en La Previsora – Bogotá

Observación 31

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.

Solicitamos que todas las modificaciones al contrato sean acordadas entre las partes y se elimine la facultad de realizar modificaciones unilaterales.

Respuesta: Agradecemos su solicitud, sin embargo, no es posible aceptarla porque la facultad de incorporar, modificar o eliminar obligaciones solo se verá reflejada al momento de suscribir el contrato. Si el proveedor no se encuentra de acuerdo con las obligaciones incorporadas, modificadas o eliminadas, podrá manifestarlo, a fin de llegar a un acuerdo entre las partes.

Observación 32

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

Respetuosamente solicitamos a la Previsora considerar que la terminación anticipada del contrato sin justa causa, puede traer un perjuicio económico al Contratista, en razón a que para la prestación del servicio se requiere realizar inversiones que son asumidas por el Contratista y se diluyen con la facturación a lo largo del tiempo, por las cuales no tendría ningún tipo de contraprestación. En este orden de ideas solicitamos eliminar esta facultad o en su defecto se establezca el pago de una indemnización a favor del Contratista en caso de terminación anticipada sin justa causa.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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, sin embargo, informamos que la cláusula de terminación anticipada no se encuentra sometida a discusión o modificación alguna, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la compañía.

Observación 33

15. CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA.... () Cualquier acción u omisión que afecte los intereses de LA PREVISORA S.A.

Solicitamos la eliminación del numeral dado que resulta subjetiva esta causal de terminación del contrato

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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, sin embargo, informamos que la cláusula de terminación anticipada no se encuentra sometida a discusión o modificación alguna, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la compañía, además, todas las causales deben ser debidamente probadas.

Observación 34

15. CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA. 8. Por disolución de la persona jurídica de EL PROVEEDOR.

Solicitamos la eliminación de esta causal toda vez que la disolución no implica necesariamente la liquidación, como por ejemplo en los casos de fusión.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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, sin embargo, informamos que la cláusula de terminación anticipada no se encuentra sometida a discusión o modificación alguna, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la compañía, sin embargo, eso no significa que el proveedor no pueda reportar a La Previsora si se encuentra en proceso de fusión con otra compañía, para tomar las medidas pertinentes en la ejecución del contrato.

Observación 35

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.

No debería operar suspensión del contrato a menos que exista una circunstancia que realmente lo amerite, por lo que solicitamos la eliminación de este texto dado que podría resultar subjetivo

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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, sin embargo, la cláusula de suspensión no se encuentra sometida a discusión o modificación alguna, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la compañía.

Observación 36

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.

Solicitamos se incluya el siguiente texto al final de la cláusula: PARÁGRAFO: La verificación de la información relacionada con datos personales y seguridad de la información se realizará únicamente sobre la documentación relacionada con el objeto del contrato o información general del PROVEEDOR; En ningún caso se podrá efectuar sobre otro tipo de servicio no relacionado o información de Clientes. La solicitud de auditoria se realizará de forma oportuna, para que EL PROVEEDOR cuente con tiempo razonable para preparar la inspección.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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, sin embargo, este tipo de modificaciones solo serán revisadas con el proponente que llegué a quedar adjudicado.

Observación 37

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

Respetuosamente solicitamos que las disposiciones relacionadas con protección de datos personales sean bilaterales en consideración a que ambas partes pueden tener el carácter de reveladoras y adicional ambas partes están sujetas al cumplimiento de la normatividad aplicable en la materia.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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, sin embargo, este tipo de modificaciones solo serán revisadas con el proponente que llegué a quedar adjudicado.

Observación 38

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.

Solicitamos que la aplicación de la cláusula penal se dé por incumplimientos graves, definitivos o totales, entendiendo que la naturaleza de esta cláusula es llegar a las últimas instancias dentro de la relación contractual y por ello es un instrumento de Ultima Ratio. Para los incumplimientos parciales o mora podrán establecerse multas de máximo el 1% por cada día de atraso con un tope del 10% del valor del contrato.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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, sin embargo, la cláusula penal no se encuentra sometida a discusión o modificación alguna, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la compañía

Observación 39

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.

Se debe tener en cuenta que, por el objeto a contratar y la naturaleza de las empresas a participar, éste tipo de contratos deben contener cláusulas especiales que describen las obligaciones de cada una de las partes por tanto solicitamos a la Previsora permita la inclusión en dichas cláusulas en las ofertas de cada uno de los proponentes, con el fin de ser analizadas y acordadas en caso de resultar seleccionados.
En caso de que esta solicitud no sea de recibo es importante que la responsabilidad del Contratista se limite a los daños directos, se excluya expresamente el lucro cesante y se limite la responsabilidad a máximo un 10% del valor del contrato.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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, la cláusula de responsabilidad no se encuentra sometida a discusión o modificación alguna, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la compañía

Observación 40

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OCTAVA. HABEAS DATA:

Solicitamos respetuosamente que las disposiciones relacionadas con datos personales tengan carácter bilateral.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Habeas Data” 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, sin embargo, este tipo de modificaciones solo serán revisadas con el proponente que llegué a quedar adjudicado.

Respuesta

Observación 41

CIERRE DE OFERTA

Solicitamos a la entidad muy amablemente ampliar el plazo de cierre de la oferta por lo menos en 1 semana.

Respuesta: De manera atenta lo exhortamos a revisar la adenda No. 1 del proceso de Invitación Abierta No. 005-2020 publicada en el sitio web de La Previsora S.A., en el cual se modificó la fecha de entrega de propuestas.

Observación 42

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

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.

Solicitamos a la entidad aclarar si es correcto el siguiente entendimiento con respecto a la experiencia adicional:

La experiencia adicional debe cumplir con todos y cada uno de los requerimientos del numeral 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE incluyendo:

- El objeto 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.
- 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.

Respuesta: La experiencia adicional certificada debe cumplir con los **todos** los requisitos descritos en el numeral 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE, incluyendo los transcritos en la observación.

Observación 43

3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:

Solicitamos a la entidad confirmar si es correcto el siguiente entendimiento:

Respecto a los documentos de 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, todos estos documentos deben ser entregados por el proveedor seleccionado y no con la propuesta del oferente.

Esto debido a que en la pagina 36 del pliego de condiciones se indica "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."

Es decir que para el cumplimiento del numeral 3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR se deberá adjuntar con la propuesta una certificación firmada por el representante legal donde manifieste que de adjudicársele el contrato se compromete a poner a disposición como mínimo el personal requerido en el pliego para la ejecución del contrato.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que para cumplir con el requisito del numeral 3.3.2. se deberá adjuntar con la propuesta la certificación firmada por el Representante Legal y el proponente adjudicado deberá entregar los soportes correspondientes, los diez días hábiles siguientes a la adjudicación.

De acuerdo con lo anterior, procederemos a eliminar el siguiente texto "Deberán aportarse con la propuesta, las certificaciones de experiencia que sean necesarias a fin de acreditar los años de experiencia solicitados para cada rol", a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

12. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA EMTELCO

Observación 1

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
- v. Reportar las inconsistencias detectadas en el proceso.
- vi. Asegurar que los agentes de primer nivel de la mesa de ayuda utilicen

¿Tienen alguna metodología o referente que usen para realizar el proceso de aseguramiento de la calidad o está abierto a que el proveedor trabaje la propuesta bajo su Modelo de Medición?

Respuesta: Se revisará el proceso en conjunto entre La Previsora S.A y el adjudicatario, informando que estamos abiertos a trabajar la propuesta del proveedor.

Observación 2

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
- 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

1. ¿Cuentan con un formato de evaluación para realizar revisiones aleatorias periódicas de incidentes y/o requerimientos de servicios de TI para evaluar la calidad y eficiencia en la documentación y para verificar la adecuada clasificación de casos?

2. ¿Que se mide en el formato, solo el performance del agente o también otros factores que afectan la experiencia de los usuarios (disponibilidad de la plataforma, oferta de servicio, actualización de la intranet, etc)?

Respuesta: 1. El formato se trabajará en conjunto entre La Previsora S.A y el adjudicatario en la etapa de transición dado el cambio de proveedor.

2. Se miden todos los factores que afectan la experiencia del usuario y la calidad de la información registrada en el ITSM.

Observación 3

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
- v. Reportar las inconsistencias detectadas en el proceso.
- vi. Asegurar que los agentes de primer nivel de la mesa de ayuda utilicen

¿Se espera una muestra mensual de auditorías de calidad por agente?
En caso de que si se requiera por favor confirmar cual es la muestra esperada

Respuesta: Se espera una muestra mensual de auditorías por agente, que no deberá superar el 10% de casos atendidos en el mes evaluado, se aclara que la definición del tamaño de la muestra se definirá en la etapa de transición.

Observación 4

Contar con un área de calidad que se encargue de:
iv. Realizar llamadas aleatorias a los usuarios para evaluar los niveles de satisfacción frente al servicio de mesa de ayuda.

Cómo KPI para la medición de los niveles de satisfacción del usuario, ¿únicamente se mide la satisfacción, o miden algún otro KPI de experiencia?

Respuesta: Inicialmente se mide la satisfacción, sin embargo es viable que se implemente la medición de un KPI de experiencia en el transcurso del proyecto.

Observación 5

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.

¿A que hacen referencia cuando mencionan que el proponente es responsable de hacer la divulgación?

Respuesta: Hacer la divulgación hace referencia a la(s) campaña(s) y/o actividad(es) que el adjudicado promocionará, para garantizar que la encuesta de satisfacción llegue a la población de usuarios de La Previsora S.A. y sea resulta, para contar con la información de los usuarios y poder plantear acciones de mejora.

Observación 6

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

¿A través de qué medio o canal se deben realizar estas encuestas de satisfacción?

Respuesta: El adjudicatario podrá disponer de medios o canales como, correo, cartelera, campañas en su plataforma o cualquier otro que considere necesario para la efectiva realización de la encuesta.

Observación 7

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.

1. ¿En qué momentos pueden llegar a solicitar encuestas adicionales a las planteadas anteriormente?
2. ¿Por qué medio o canal se realizarían?

Respuesta: 1. La solicitud de realización de este tipo de encuestas permite verificar alguna mejora del servicio y puede realizarse en cualquier momento, como se menciona se ejecutarán de común acuerdo entre La Previsora S.A y el adjudicatario.

2. El adjudicatario podrá disponer de medios o canales como, correo, cartelera, campañas en su plataforma o cualquier otro que considere necesario para la efectiva realización de la encuesta.

Observación 8

4.1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL SERVICIO

¿Es posible compartir la cantidades de llamadas por rango de horas o medias horas?

Respuesta: Esta información se suministrará en la etapa de transición al adjudicatario.

Observación 9

4.1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL SERVICIO

¿Cual es tiempo de atencio promedio para los canales llamadas, correos, e interner?

Respuesta: El tiempo promedio de atención para el canal telefónico es de 30sg y para el canal WEB es de 25 minutos. No se tiene dispuesto para atención de reporte de usuarios correo electrónico.

Observación 10

3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR

¿La Previsora tiene definidos los salarios o rangos de salarios mínimos para los 10 roles relacionados en el numeral 3.3.2. o los salarios son a discreción del Proveedor?

Respuesta: De manera atenta aclaramos que no estamos contratando a personas, sino que contratamos un servicio que debe cumplirse ejecutarse con unos perfiles mínimos. En este sentido, el valor de los salarios queda a discreción del Proveedor, como se menciona en el numeral 3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR

“NOTAS APLICABLES PARA TODOS LOS ROLES

(...) 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...()W

Observación 11

Talento Humano

¿La Previsora tiene la Ficha Técnica o Especificación del Uniforme o Dotación de los roles de Mesa de Ayuda o es a discreción del Proveedor? En caso de especificación, agradecemos adjuntar.

Respuesta: Es a discreción del proveedor, se revisará en la etapa de transición y debe tener el visto bueno de La Previsora S.A.

Observación 12

Talento Humano

En el porcentaje de Rotación de Personal se incluyen los Retiros o Desvinculaciones que se realicen por Justa Causa?

Respuesta: Sí se incluyen.

Observación 13

Talento Humano

¿Cuántos días hábiles dura el entrenamiento en los procesos, servicios y aplicativos propios de La Previsora?

Respuesta: La Previsora S.A. confirma que en el numeral 4.14.4 Servicios de Soporte a aplicativos, se describe:

“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 (...)”

De acuerdo con lo anterior, la intensidad horaria se definirá en la etapa de transición según sea necesario.

Observación 14

Talento Humano

¿Se considera migración del personal al nuevo Proveedor y bajo que condiciones?

Respuesta: La Previsora S.A confirma que la contratación del personal depende única y exclusivamente del proponente seleccionado, anotando que es válida la posibilidad de retoma del personal.

Observación 15

4.16. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PUESTA POR EL OFERENTE

¿Los equipos que conforman la red de Telecomunicaciones, tiene soporte técnico con la casa matriz de dichos equipos, que tipo de soporte se tiene contratado?

Respuesta: El oferente es el responsable de proveer los elementos necesarios a nivel de telecomunicaciones, donde se aloje la mesa de servicio con casa matriz y con el sitio alterno. La previsora cuenta con un proveedor interno el cual nos brinda soporte 7x24x365 sobre los componentes que conforma la red LAN y WAN de la compañía.

Observación 16

4.16. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PUESTA POR EL OFERENTE

¿Cuentan con Data Center propio y en qué ciudad y dirección se encuentra ubicado?
¿Todas las regionales están interconectadas con la sede principal de LA PREVISORA?

Respuesta: 1. Contamos con Centro de Computo en la sede principal ubicado en Casa Matriz.

2. Si, todas las sedes de la compañía están interconectadas mediante enlaces de MPLS hacia la sede principal.

Observación 17

Pregunta puntual

¿Es necesario integrar la plataformas telefonicas entre el cliente y el proponente?

Respuesta: Es recomendable, pero el proponente puede proponer la estrategia en la implementación del servicio.

Observación 18

Pregunta puntual

¿Cuales y cuantas son las plataformas de Hardware y Software que se deben soportar?

Respuesta: Teniendo en cuenta las consideraciones del pliego de condiciones, las plataformas de hardware a soportar son las correspondientes a usuario final como equipos de cómputo, configuraciones en dispositivos móviles y las listadas en los numerales **4.14.3. Soporte a equipos y 4.1.5. Listado de aplicativos que hacen parte de la plataforma de software.**

Los detalles al respecto se brindarán al proponente adjudicado durante la etapa de transición.

Observación 19

Pregunta puntual

¿Para el soporte de las aplicaciones cuanto y como es la capacitacion para el NIVEL 1 y NIVEL 2?

Respuesta: La Previsora S.A. confirma que en el numeral 4.14.4 Servicios de Soporte a aplicativos, se describe:

“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 (...)”

En este sentido, la intensidad horaria se definirá en la etapa de transición según sea necesario.

Observación 20

Pregunta puntual

Solicitamos amablemente informar todas las herramientas que el Cliente dispondrá para este servicio, y las capacidades implementadas. De igual manera solicitamos confirmar si el mantenimiento, soporte y administración de dichas herramientas será responsabilidad del Cliente.

Respuesta: Se solicita a la empresa Emtelco especificar a qué tipo de herramientas hace referencia para entregar la correspondiente respuesta a la observación.

Observación 21

4.16. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PUESTA POR EL OFERENTE

para los enlaces LAN solicitados hacia el Centro de datos del Cliente, ¿los costos del Cross Conexión, será asumido por el Cliente en los dos extremos de cada enlace de datos?

Respuesta: Es correcta su apreciación, el proponente debe asumir los costos de los enlaces de datos entre la sede donde esta alojada la mesa de servicio, con casa matriz y sitio alternativo.

Observación 22

Pregunta puntual

Para la operación Inhouse La previsora suministrará los puestos de trabajo ¿También los equipos como PC serán suministrados por La previsora o estos deberán ser suministrados por el oferente?

Respuesta: Como se menciona en el numeral **4.5. CONDICIONES A CUMPLIR RESPECTO DE LOS RECURSOS DE PERSONAL A SU CARGO:**

...() 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.***

Observación 23

Pregunta puntual

¿La previsora cuenta con un espacio para el almacenamiento de activos fijos como PC, dispositivos periféricos etc?

Respuesta: Se cuenta con un espacio muy limitado, se revisará con el proponente adjudicado en la etapa de transición la necesidad de contar con este.

Observación 24

Pregunta puntual

¿Qué elementos de Hardware serán suministrados por La previsora para al oferente para la prestación de servicio?

Respuesta: Como se menciona en el numeral **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. ()...***

Observación 25

Pregunta puntual

¿Qué software será suministrado por La previsora al oferente para la prestación del servicio?

Respuesta: Como se menciona en el numeral **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. ()...***

Observación 26

Pregunta puntual

¿El oferente debe suministrar licenciamiento de software para el personal de La previsora que consumirá los servicios de la mesa de servicio o el software para la operación de todos los equipos suministrados será suministrado por La previsora?

Respuesta: Como se menciona en el numeral **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 alterno de la mesa de servicio y el datacenter alterno de LA PREVISORA S.A. ()...***

Toda la infraestructura necesaria para la operación del servicio estará a cargo del oferente incluyendo su licenciamiento como se expresa en el numeral **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()....*

Observación 27

Pregunta puntual

¿La previsora suministrará una base de datos de conocimiento para la operación del servicio?

Respuesta: Si, esta información se entregará al oferente seleccionado durante el Plan de Transición, de acuerdo con lo dispuesto en el pliego de condiciones, así:

*“Entrega del histórico de requerimientos, incidentes, problemas, cambios, **cmdb bases de conocimiento** actuales para cargue en la nueva herramienta.”*

Observación 28

Pregunta puntual

¿Los dispositivos para la normal operación del servicio propios del personal de La previsora, serán suministrados por la previsora?

Respuesta: Se le solicita a la empresa Emtelco ser más específico con la pregunta, no es claro si el objetivo de la observación hace referencia a la propiedad del equipo o a la asignación.

Observación 29

Pregunta puntual

¿El oferente debe contar con un stock de repuestos y equipos para la prestación del servicio o La previsora lo suministrará al oferente?

Respuesta: El oferente no debe contar con stock de repuestos ni equipos de backup para la prestación del servicio.

Observación 30

Pregunta puntual

¿Cuál será el método para migrar las BD contenidas en los sistemas de gestión actuales desde La Previsora al oferente?

Respuesta: El método se revisará en conjunto entre el adjudicatario y La Previsora S.A en la etapa de transición, ya que se entiende que no existe un estándar para esta migración y que esto reviste particularidades que merecen ser revisadas a detalle.

Observación 31

Pregunta puntual

¿Para los puntos fijos definidos por la Previsora, se contará con un espacio físico para el personal de la mesa de servicio del oferente?

Respuesta

Si la mención de “puntos fijos” hace referencia a las ubicaciones donde se requiere personal que trabajará en sitio, como se menciona en el numeral **4.5. CONDICIONES A CUMPLIR RESPECTO DE LOS RECURSOS DE PERSONAL A SU CARGO**

...”Para las personas que presten los servicios In House descritos en el cuadro del numeral 3.3.2, 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)...”

Observación 32

Pregunta puntual

¿La cuenta de correo para la gestión de casos reportados a la mesa de servicio será suministrada por La previsora o por el Oferente?

Respuesta

La cuenta de correo para la gestión de la Mesa de Servicios será suministrada por La Previsora S.A, aclarando que el correo electrónico no será un canal de atención para el reporte de casos por los usuarios.

Observación 33

Pregunta puntual

Se tiene alguna definición para las disponibilidades fuera del horario hábil para el segundo nivel de atención?

Respuesta

Como se dicta en el numeral 4.21. OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO ítem 15 en la fila **Jornada no hábil**, se debe contar con la disponibilidad de un técnico que en jornada completa esté en capacidad de atender, escalar y resolver las solicitudes del personal VIP y en el horario descrito a las sucursales:

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.

Observación 34

Pregunta puntual

¿Es posible contar con resultados históricos de los indicadores?

Respuesta

Los resultados históricos de los indicadores se mostrarán al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 35

Roles

Se deben adjuntar a la propuesta, las certificaciones del personal mínimo requerido en los pliegos? Si es así, agradecemos considerar que se estos se presenten al proveedor adjudicado, previo inicio del proyecto.

Respuesta

- a. El pliego de condiciones de la invitación abierta No. 005-2020 estipula que para efectos de establecer si el proponente cumple o no cumple, este deberá adjuntar una certificación en la cual se compromete a poner a disposición del contrato el personal mínimo referenciado en el pliego, según lo estipulado en el numeral 3.3.2.



denominado “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor”, en los siguientes términos:

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

(..)

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 (...)

- b. Por otro lado, el mismo 3.3.2. denominado “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor” determina el momento en el cual el proponente seleccionado deberá aportar los soportes del personal a cargo del proveedor, así:

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

(..)

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

Si el proveedor llegase a ejecutar el contrato con roles que no cumplan las calidades solicitadas en este pliego de condiciones, será causal de terminación inmediata y unilateral del contrato. (...)

Observación 36

Estadísticas del servicio

entendemos que del total de 55.757 interacciones generadas por los diferentes canales en el 2.019, se generaron un total de 18.276 tickets, o cómo se interpreta esta relación?

Respuesta

El cuadro **Cantidad Tickets gestionados en el año 2019 (55.757)** hace referencia al total de casos incluyendo atención en sitio a nivel nacional (Incluyendo Casa Matriz). Por otro lado, el cuadro del numeral **4.1.2. Oficinas a atender y cantidad de casos promedio anual por sede (18.276)**, hace referencia al total de casos incluyendo atención en sitio para las sedes de La Previsora S.A a nivel nacional diferentes a Casa Matriz que se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá.

Observación 37

Etapas de ejecución del contrato
cuál es la fecha de inicio real estimada?

Respuesta

Como se menciona en el numeral **4.2. ETAPAS DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**, la fecha de inicio del contrato será en la etapa de transición a partir de la fecha de aprobación de las garantías

ETAPA	DURACIÓN o PERIODO	DETALLE
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 LA PREVISORA S.A. 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 una fase inicial de afinamiento que tendrá una duración máxima de 2 meses en la cual el

Observación 38

Lugar de ejecución del servicio a contratar

El servicio debe presentarse 100% de manera presencial en las ciudades mencionadas, o este puede ser remoto?

Respuesta

Los casos pueden ser solucionados de manera remota dentro de los ANS estipulados, el servicio presencial aplica cuando el caso no es posible resolverlo por el nivel 1 y/o de manera remota igualmente dentro del ANS definido. Esto será revisado y ajustado en la etapa de transición con el adjudicatario.

Observación 39

ANEXO MINUTA DE
CONTRATO CLAUSULA
NOVENA. CAUSALES DE
TERMINACION

Solicitud



Se solicita comedidamente a EL CONTRATANTE que en el evento de presentarse la terminación anticipada del contrato, se reconozca a EL PROVEEDOR, el valor de la inversión realizada para la prestación del servicio por el tiempo inicialmente contratado, además de cancelar las sumas adeudadas por el servicio prestado hasta el momento de la terminación y los demás costos en que deba incurrir el contratista como causa de la terminación anticipada de la relación contractual.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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, sin embargo, informamos que la cláusula de terminación anticipada no se encuentra sometida a discusión o modificación alguna, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la compañía.

Observación 40

ANEXO MINUTA DE
CONTRATO CLAUSULA
DECIMA. SUSPENSION

Solicitud

Solicitamos respetuosamente se considere la eliminación del aparte que señala que la Previsora podrá suspender unilateralmente el contrato en los casos que se consideren necesarios, toda vez que esta decisión debe ser tomada de comun acuerdo por las partes, pues podría acarrear un desequilibrio financiero del contrato, en la medida en que la necesidad del CLIENTE es un proyecto que se plantea por un plazo determinado y de esta manera se estructura la oferta comercial.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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, sin embargo, informamos que la cláusula de suspensión no se encuentra sometida a discusión o modificación alguna, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la compañía

Observación 41

ANEXO- MINUTA DEL
CONTRATO
CLÁUSULA DECIMA PRIMERA -
GARANTIAS

Solicitud

Se solicita amablemente, que el porcentaje de los amparos de cumplimiento, calidad y RCE , se disminuyan al diez por ciento (10%) del valor del contrato, dado que este es el porcentaje usual en el mercado asegurador para este tipo de riesgo.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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, sin embargo, informamos que los porcentajes de los amparos de la garantía de cumplimiento y RCE no se encuentran sometidos a discusión o modificación alguna, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la compañía.

Observación 42

ANEXO- MINUTA DEL
CONTRATO
CLÁUSULA VIGESIMA
SEGUNDA

Se pone a consideración de la previsora, las siguiente redacción de la cláusula de propiedad de la información: "Propiedad Intelectual y Confidencialidad. Las Partes reconocen que las marcas, enseñas, nombres, signos distintivos son de propiedad exclusiva de cada una. Así mismo, reconocen que la información, software que revelen, suministren, desarrollen o adquieran para la prestación, control o administración de los servicios objeto del respectivo contrato , son de la única y exclusiva propiedad de la parte que lo adquiere.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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. En este sentido, cualquier tipo de modificación o acuerdo sobre las cláusulas del contrato deberán ser discutidas directamente con el proponente seleccionado, posterior a la adjudicación del contrato.

Observación 43

ANEXO- MINUTA DEL
CONTRATO
CLÁUSULA TRIGESIMA.
CLAUSULA PENAL

Dado que ya se cuenta con esquemas de descuentos por indisponibilidad se solicita de manera respetuosa a LA PREVISORA, no incorporar una cláusula penal, en la medida que para este tipo de servicios y por todas las actividades a cargo del OFERENTE, se encuentran establecidos los respectivos ANS; en caso que no se acepte esta solicitud se sugiere a LA PREVSORA que la misma solo será aplicable cuando exista fallo de autoridad judicial o administrativa competente, o el juez del contrato que decrete que efectivamente se presentó el incumplimiento.

De otro lado, la aplicación de penalidades no debe ser a través de un procedimiento impuesto por una de las partes, ya que no es equilibrado que LA PREVISORA se reserve la facultad de determinar si existe o no un incumplimiento, pues su imposición de manera unilateral vulnera el principio de igualdad al consagrar prerrogativas unilaterales a favor de una de las partes del contrato.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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, sin embargo, informamos que la cláusula penal no se encuentra sometida a discusión o modificación alguna, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la compañía

Observación 44

ANEXO- MINUTA DEL
CONTRATO
CLÁUSULA TRIGESIMA
TERCERA INDEMINIDAD

Solicitud

Se solicita que esta facultad proceda siempre y cuando la responsabilidad del contratista se encuentre debidamente probada en vía judicial y haya condena en firme.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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. En este sentido, cualquier tipo de modificación o acuerdo sobre las cláusulas del contrato deberán ser discutidas directamente con el proponente seleccionado, posterior a la adjudicación del contrato.

Observación 45

ANEXO- MINUTA DEL
CONTRATO
CLÁUSULA TRIGESIMA
CUARTA RESPONSABILIDAD

Solicitud

Se solicita que ante un eventual daño, perjuicio o incumplimiento, se establezca un procedimiento previo en el cual se otorgue la posibilidad de corrección, antes de la adopción de cualquier medida, y que la terminación del contrato por esta causa sólo opere en el evento en que el incumplimiento afecte en forma grave la ejecución del contrato.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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. En este sentido, cualquier tipo de modificación o acuerdo sobre las cláusulas del contrato deberán ser discutidas directamente con el proponente seleccionado, posterior a la adjudicación del contrato.

Observación 46

MINUTA DEL CONTRATO

En caso de ser adjudicatarios, se solicita al cliente la inclusión de nuestra cláusula corporativa de INAPLICACION DEL REGIMEN DE PROTECCION DE USUARIOS Y REGIMEN DE CALIDAD.

Al presente contrato, no le es aplicable el régimen de Protección de Usuarios consagrado en la Resolución de la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- 5111 de 2017, ni el régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones establecido en la Resolución de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC 5165 de 2017 de, ni demás normas que modifiquen o sustituyan las citadas resoluciones; dado que las características del servicio y la red y la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo y así lo declaramos las partes.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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. En este sentido, cualquier tipo de modificación o acuerdo sobre las cláusulas del contrato deberán ser discutidas directamente con el proponente seleccionado, posterior a la adjudicación del contrato.

Observación 47

Buenas tardes,

Adicional a las preguntas enviadas y teniendo en cuenta el tiempo tan corto entre la entrega de respuestas y la entrega final, solicito su amable ayuda para ampliar el tiempo de entrega de la propuesta, teniendo en cuenta que las respuestas son determinantes para la generación de la mejor propuesta para la entidad.

Muchas gracias

Cordialmente,

Ricardo Barragán Díaz

Gerente Comercial

Teléfono: +57 (1) 4863500 Ext: 5470

Celular: + 57 301 2010640

Cra 85d No 46ª-96 Piso 4, Sede “eldorado”, Bogotá

Código Postal: 050024

Email: ricardo.barragan@emtelco.com.co

Respuesta

Revisar Adenda N°1 del proceso de Invitación Abierta No. 005-2020 publicada en el sitio web de La Previsora S.A.

13. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA OFI.

Observación 1

Numeral 1.1.1. ALCANCE DEL OBJETO.

1. Agradecemos aclarar para qué tipo de software y aplicaciones es requerido el servicio, detallando si hace referencia a software comercial y aplicaciones del negocio.

Respuesta

El servicio a contratar contempla soporte a software de sistema operativo, utilitario, comercial y aplicaciones core, negocio y de apoyo como se menciona en los numerales **4.1.5. Listado de aplicativos que hacen parte de la plataforma de software, 4.14.3. Soporte a equipos, 4.14.4. Servicios de Soporte a aplicativos y 4.14.5. Niveles De Soporte**

Observación 2

Numeral 1.1.1. ALCANCE DEL OBJETO.

2. En el numeral se indica que el alcance incluye “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.” Solicitamos confirmar qué tipo de servicio se requiere para usuarios externos, sobre qué aplicaciones o servicios y cuántos usuarios externos serán atendidos.

Respuesta

El servicio a usuarios externos tiene el mismo alcance de los usuarios internos que consumen servicios de La Previsora S.A y están enmarcados en el numeral referenciado. En el numeral **4.1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL SERVICIO** se puede estimar la cantidad de usuarios que contempla el servicio y que incluye a estos usuarios externos.

Observación 3

Numeral 1.1.1. ALCANCE DEL OBJETO.

3. Solicitamos por favor confirmar el crecimiento esperado para los modelos de negocio, así como aclarar a qué tipo de modelos de negocio hace referencia.

Respuesta

La Previsora S.A contempla crecimiento de sus modelos de negocio del 10% por año.

Observación 4

Numeral 1.20 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA

4. Solicitamos amablemente modificar la fecha de entrega de la propuesta del 22 de Mayo de 2020 al 27 de mayo de 2020, teniendo en cuenta la fecha de entrega de respuestas indicado en el cronograma.

Respuesta



Revisar Adenda N°1 del proceso de Invitación Abierta No. 005-2020 publicada en el sitio web de La Previsora S.A.

Observación 5

Numeral 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

5. Agradecemos a La Previsora modificar y aceptar que las tres (3) certificaciones de contratos puedan incluir contratos de soporte técnico con objeto diferente al de mesa de servicios y tecnología.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario y manifiesta que el pliego de condiciones y este requisito se mantendrá sin modificaciones.

Observación 6

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

6. Por favor aclarar si en la cantidad de usuarios indicada de 1041 están incluidos los usuarios externos a atender, de acuerdo con lo indicado en el alcance del objeto.

Respuesta

Se confirma que los 1041 usuarios mencionados en el pliego de condiciones incluyen los usuarios externos que debe cubrir el servicio.

Observación 7

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

7. Por favor aclarar el alcance del soporte requerido para Servidores.

Respuesta

El soporte correspondiente a servidores hace referencia a lo descrito en el numeral **4.14.5. Niveles De Soporte** ítem:

- **Soporte infraestructura:** Repositorios de información (Carpetas), redes, terminal services, backups, gestión del directorio activo, servidores

Observación 8

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

8. Por favor indormar la cantidad de usuarios por sede.

Respuesta

Esta información detallada se entregará al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 9

Numeral 4.1.3. Estadísticas el Servicio

9. Agradecemos indicar el detalle de la cantidad de casos solucionados de manera remota y los atendidos directamente en sitio, indicando la cantidad de casos por sede.

Respuesta

Esta información detallada se entregará al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 10

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

10. Por favor aclarar el alcance de la mesa de servicios para los aplicativos relacionados en el numeral.

Respuesta

El alcance sobre estos aplicativos hace referencia a la gestión de usuarios (ABM), soporte funcional y operativo básico además de su instalación y/o configuración. Tener en cuenta que en el numeral confirma que en el numeral **4.14.4 Servicios de Soporte a aplicativos**, se describe:

“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 (...)”

Observación 11

Numeral 4.4.1. Etapa de transición, I. Proceso de Implementación de Otros Servicios Ofrecidos

11. Por favor aclarar a qué servicios hace referencia este apartado del pliego.

Respuesta

Hace referencia a servicios como la implementación del autogestor de contraseñas, la integración de Teams con el Chatbot y otros que dentro del alcance del servicio deban planearse en esta etapa.

Observación 12

Numeral 4.10. METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIOS

12. Por favor aclarar el apartado donde se indica que los “Procedimientos: Definir los protocolos y procedimientos de la estructura de Soporte y Atención de la mesa de servicio.” Indicando si se deben entregar los procedimientos globales en la propuesta, debido a que estos documentos se elaboran en el periodo de transición.

Respuesta



Se recibirán los procedimientos globales, ya que estas definiciones se harán en conjunto entre el adjudicatario y La Previsora S.A en la etapa de transición.

Observación 13

Numeral 4.11. Definición de Acuerdos de Nivel del Servicio

13. Por favor aclarar si el ANS de atención para sedes en las cuales no se cuenta con recursos dedicados, corresponde a la atención de manera remota o telefónica a través de la mesa de servicios.

Respuesta

El ANS de atención corresponde a cualquiera de los medios definidos para el servicio como lo son: Chatbot, Web o Telefónico.

Observación 14

Numeral 4.14.3. Soporte a equipos

14. Por favor aclarar el alcance detallado de los equipos de terceros y la cantidad de equipos de terceros que deben ser atendidos así como la ubicación de los mismos.

Respuesta

El alcance del soporte con equipos de terceros es el descrito en el numeral **4.14.3.**

Soporte a equipos ítem 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.

La cantidad de equipos de terceros y su ubicación se detallarán en la etapa de transición al adjudicatario, tener en cuenta que no se consideran equipos de terceros aquellos 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

Observación 15

Numeral 4.14.6. Distribución de Software

15. Porfavor indicar si la distribución de software incluye equipos de terceros

Respuesta

Tener en cuenta que no se consideran equipos de terceros aquellos 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. Bajo este entendimiento, la distribución de software no contempla equipos de terceros.

Observación 16

Numeral 4.21. OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO

16. Solicitamos amablemente informar si el requisito “6. Cumplir las disposiciones según normas ISO 27001:2015” corresponde a un requisito habilitante para la presentación de la propuesta.

Respuesta

Este requisito **6. Cumplir las disposiciones según normas ISO 27001:2015**, es un requisito habilitante.

Observación 17

Numeral 4.21. OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO

17. Por favor indicar si el requisito “18. Dar soporte en sitio o remoto para actividades como:” se encuentra completo o informar las actividades requeridas.

Respuesta: La Previsora **agradece su observación y realizara modificación del texto “18. ar soporte en sitio o remoto.”**, a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

Observación 18

Numeral 4.21. OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO

18. Solicitamos aclarar para el requisito “24. Dar soporte a juntas Directiva y videoconferencias” el estimado de justas directivas y videoconferencias a realizar mensualmente y sobre qué tipo de plataforma se realizan.

Respuesta

Se estima una cantidad de 15 eventos mensuales entre Juntas Directivas y Videoconferencias a través de la plataforma Teams de Microsoft y/o Polycom.

Observación 19

Numeral 4.21. OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO

19. Por favor informar para el requisito “25. Acompañar a eventos puntuales donde LA PREVISORA S.A. requiera su apoyo.” Qué tipo de eventos se realizan y la periodicidad de los mismo.

Respuesta

Se refiere al acompañamiento necesario por la parte técnica para el soporte a actividades como ferias, capacitaciones, videoconferencias, campañas de La Previsora S.A a nivel nacional. Dada la dinámica del negocio no es posible especificar el número de eventos al año.

Observación 20

Numeral 5.1. PROPUESTA ECONÓMICA 700 PUNTOS

20. Por favor compartir el formato requerido para la presentación de la propuesta económica.

Respuesta

En la página WEB <https://www.previsora.gov.co/previsora/content/invitaciones-abiertas-2020> se encuentra publicado el formato solicitado:

Invitación abierta 005-2020				
No Objeto	Fecha y apertura de cierre	Cuantía	Estado actual de la invitación	PDF
Contratar una solución integral de Mesa de Servicios y tecnología para LA PREVISORA S.A. Compañía de Seguros a nivel nacional.	Fecha de apertura y cierre: La fecha de apertura es el 11 de mayo de 2020, y la fecha de cierre es el 22 de mayo de 2020	Cuantía: La cuantía estimada corresponde a la suma de \$ 3.803.999.058 incluido IVA.	Pliego de condiciones	
			Formato propuesta económica	
			Adenda No 1	

14. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA NEWNET

Observación 1

Con respecto al perfil de Gerente de proyecto, solicitamos tener en cuenta nuestra siguiente observación:

El Perfil definido en el pliego aparece así:

Un (1) Gerente de proyecto (Tiempo parcial)

Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o ingenierías Afines. Anexar tarjeta profesional o título.

Especialista en Gerencia de proyectos o certificado PMP. Anexar título y/o certificación.

Certificado ITIL® Intermedio OSA

Solicitamos el siguiente cambio para dar mayor pluralidad al proceso:

Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o ingenierías Afines. Anexar tarjeta profesional o título.

Especialista en Gerencia de proyectos o certificado PMP. Anexar título y/o certificación.

Certificado COBIT 5 Foundation

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin cambios al respecto.

Observación 2

Para los perfiles de operadores de mesa de servicio de primer nivel, operadores de soporte en sitio, operadores de soporte en sitio regionales y Operadores de mesa de servicio segundo nivel de las diferentes líneas de servicio, **solicitamos** de la manera más atenta sea eliminado el requerimiento de Certificado ITIL® Foundation V3 o superior, puesto que este requerimiento le adiciona un mayor costo a los perfiles y ocasiona un mayor incremento en todo el proyecto.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin cambios al respecto.

Observación 3

Respetuosamente solicitamos a la entidad, considera la fecha de entrega de la propuesta para el 22 de mayo de 2.020 y trasladarla para el 27 de mayo de 2.020, con el fin de preparar a cabalidad la oferta requerida por la entidad.

Respuesta

Revisar Adenda N°1 del proceso de Invitación Abierta No. 005-2020 publicada en el sitio web de La Previsora S.A.

15. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA CLARO

Observación 1

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
1.16 CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA Pag 10	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.	Teniendo en cuenta la posibilidad establecida la entidad de entregar los documentos de la oferta a través de un repositorio, se solicita a la entidad confirmar cómo se garantizará la transparencia en función de que la información del repositorio no pueda ser modificada por el proponente posterior al cierre del proceso.

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en el pliego, se garantizará la transparencia a través de la audiencia de cierre virtual que se llevará a cabo a través de la herramienta Teams, en la cual se proyectará en pantalla la información relativa a pólizas y a los documentos calificables (los cuales no pueden ser modificados posterior a la audiencia) de las propuestas recibidas en término.

Observación 2

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
1.16 CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA Pag 11	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.	Se solicita a la entidad confirmar si los buzones de correo establecidos por la entidad para el recibo de las ofertas tienen un límite para la recepción de adjuntos o alguna política de seguridad que bloquee o redireccione a un buzón de cuarentena los adjuntos que excedan un determinado tamaño.

Respuesta

Como esta descrito en el numeral 1.16 CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA “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.”

Observación 3

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
1.20 CRONOGRAMA pag 14	Recepción de propuestas	Solicitamos ampliar mínimo 5 días hábiles a la fecha de presentación de propuestas después de publicación de respuestas

Respuesta

Revisar Adenda N°1 del proceso de Invitación Abierta No. 005-2020 publicada en el sitio web de La Previsora S.A.

Observación 4

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
3.1.5 PROPUESTAS CONJUNTAS Pag 20	Para el presente proceso contractual, no se aceptan propuestas presentadas por Consorcios, o Uniones Temporales o cualquier otro tipo de asociación.	Empresas de mismo grupo empresarial no estarían dentro de esta restricción?

Respuesta: Se pueden presentar empresas que se encuentren dentro del mismo grupo empresarial, siempre y cuando puedan demostrar la personería jurídica individual, esto es, certificados de existencia y representación individuales.bcon

Observación 5

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE Pag 28	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.	Se solicita a la entidad que la experiencia pueda ser aportada en "Mesa de Servicios" dentro de contratos relacionados con la provisión de soluciones tecnológicas.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario y manifiesta que el pliego de condiciones y este requisito se mantendrá sin modificaciones.

Observación 6

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE Pag 28	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.	Se solicita a la entidad que la experiencia a aportar pueda ser evidenciada en el <u>objeto</u> o en las actividades o alcances del contrato.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario y manifiesta que el pliego de condiciones y este requisito se mantendrá sin modificaciones.

Observación 7

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE Pag 29	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.	Se solicita a la entidad que únicamente sean tenidas en cuenta las experiencias aportadas inicialmente por los oferentes y que en caso de ser requerido la posibilidad de ampliar o complementar la información para validar el cumplimiento de los requisitos del proceso se realice exclusivamente sobre dichos contratos, es decir, que nos puedan cambiar o adicionar experiencias.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario y manifiesta que el pliego de condiciones y este requisito se mantendrá sin modificaciones, reafirmando que la experiencia a certificar es la descrita en el numeral **3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE** y **5.2. EXPERIENCIA ADICIONAL EN MESAS DE SERVICIO DE SIMILAR ALCANCE Y MAGNITUD 200 PUNTOS**

Observación 8

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE Pag 29	Venir acompañadas en lo posible del respectivo contrato y/o acta de liquidación, en caso de haber sido ya ejecutados.	Se solicita que la experiencia pueda ser validada únicamente a partir de la certificación de experiencia emitida por la entidad contratante, dado que sobre los contratos, en especial los que provengan de experiencias con clientes de sector privado, pesan condiciones de confidencialidad que impiden su revelación a terceros.

Respuesta

La Previsora S.A. agradece su comentario y manifiesta que como bien se refiere el numeral **3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE**, es opcional acompañar las certificaciones con los contratos o actas de liquidación.

... () Venir acompañadas en lo posible del respectivo contrato y/o acta de liquidación, en caso de haber sido ya ejecutados () ...

Observación 9

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR Pag 31	Un (1) Gerente de proyecto (Tiempo parcial)15/05/2020: Certificado ITIL® Intermedio OSA	Para el rol de Gerente de Proyecto solicitamos que no sea certificado ITIL en la medida en que este rol no estará involucrado en la operatividad de la mesa de servicio

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario y manifiesta que el pliego de condiciones y este requisito se mantendrá sin modificaciones.

Observación 10

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR Pag 32	Siete (7) operadores de mesa de servicio de primer nivel tecnología: Certificado ITIL® Foundation V3 o superior.	Para el de Operadores de mesa de servicio de primer nivel solicitamos que la certificado ITIL sea un deseable y no Habilitante, esto teniendo en cuenta que estos recursos de primer nivel no estarán involucrados en la estrategia resolutive de la mesa de servicios.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario y manifiesta que el pliego de condiciones y este requisito se mantendrá sin modificaciones.

Observación 11

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR Pag 32	Siete (7) operadores de mesa de servicio de primer nivel tecnología: Certificado ITIL® Foundation V3 o superior.	Para el de Operadores de mesa de servicio de primer nivel solicitamos que la certificado ITIL sea un deseable y no Habilitante, esto teniendo en cuenta que estos recursos de primer nivel no estarán involucrados en la estrategia resolutive de la mesa de servicios.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario y manifiesta que el pliego de condiciones y este requisito se mantendrá sin modificaciones.

Observación 12

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR Pag 35	Un (1) Documentador (dedicado en sitio): Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o Afines.	Para el rol de documentador solicitamos que el titulo de ingeniero sea deseable y no habilitante, pudiendo aplicar a este rol un tecnologo en las áreas afines.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario y manifiesta que el pliego de condiciones y este requisito se mantendrá sin modificaciones.

Observación 13

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR - página 32	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.	Cuando mencionan . ¿Se requiere que el personal del proveedor vaya a las sucursales de todo el país para dar solución cuando sea necesario? Por favor anexar: volumería por tipología, por ciudad y por tipo de evento y tiempo promedio

Respuesta

La información para efectos del proceso está contenida en el numeral **4.1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL SERVICIO**, los detalles adicionales serán compartidos al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 14

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR - página 32	Cuando mencionan "Deberán aportarse con la propuesta, las certificaciones de experiencia que sean necesarias a fin de acreditar los años de experiencia solicitados para cada rol..."	Solicitamos que las certificaciones sean entregadas en el momento de adjudicar contrato y no en la propuesta, para la etapa de propuesta como empresa ya se presentan certificaciones de experiencia

Respuesta

1. El pliego de condiciones de la invitación abierta No. 005-2020 estipula que para efectos de establecer si el proponente cumple o no cumple, este deberá adjuntar una certificación en la cual se compromete a poner a disposición del contrato el personal mínimo referenciado en el pliego, según lo estipulado en el numeral 3.3.2. denominado “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor”, en los siguientes términos:

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

(..)

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 (...)

2. Por otro lado, el mismo 3.3.2. denominado “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor” determina el momento en el cual el proponente seleccionado deberá aportar los soportes del personal a cargo del proveedor, así:

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

(..)

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

Si el proveedor llegase a ejecutar el contrato con roles que no cumplan las calidades solicitadas en este pliego de condiciones, será causal de terminación inmediata y unilateral del contrato. (...)

Observación 15

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
4.4.1. Etapa de transición - pag 44	...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....	El inventario de activos a que fecha se encuentra actualizada?

Respuesta

El inventario se actualiza diariamente, así que en la etapa de transición los inventarios se entregarán actualizados.

Observación 16

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
4.4.1. Etapa de transición - página 47	h. Proceso de Generación de indicadores	¿Cuentan ya con indicadores y métricas para estos indicadores definidas, o se deben proponer?

Respuesta

Los indicadores se encuentran relacionados en el numeral **4.10. METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIOS**, sin embargo, como se describe en el numeral **4.4.1. Etapa de transición ítem h. Proceso de Generación de indicadores**, se revisarán en conjunto entre el adjudicatario y La Previsora S.A.

Observación 17

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
4.4.1. Etapa de transición pag 48	I. Proceso de Implementación de Otros Servicios Ofrecidos	Por favor informar más detalle de estos servicios mencionados

Respuesta

Hace referencia a servicios como la implementación del autogestor de contraseñas, la integración de Teams con el Chatbot y otros que dentro del alcance del servicio deban planearse en esta etapa.

Observación 18

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
4.4.2. Etapa de Operación - página 49	4.4.2. Etapa de Operación	¿Tienes especificadas las Categorías/Tipologías a implementar?

Respuesta

Las Categorías/Tipologías están especificadas con el Proveedor actual, se revisarán en conjunto entre el adjudicatario y La Previsora S.A. en la etapa de transición con la posibilidad de crear y/o modificar estas.

Observación 19

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
4.4.2. Etapa de Operación - página 49	4.4.2. Etapa de Operación	¿En caso de tener Categorías/Tipologías definidas, que volumen manejan por cada una?

Respuesta

La información para efectos del proceso está contenida en el numeral **4.1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL SERVICIO**, los detalles adicionales serán compartidos al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 20

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
4.4.3. Etapa de Cierre - página 51	..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)..	Se requiere conocer como necesitan la información (archivos planos, backup) y en caso de utilizar otro motor de base diferente a Oracle o SQL Server, especificar si requieren que se ejecute la migración de las bases de datos a estos engines.

Respuesta

La información se requiere a modo de backup que pueda restaurarse en un motor de base de datos Oracle o SQL Server tal y como se menciona en el numeral **4.4.3 Etapa de Cierre:**

...() 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 ()...

Observación 21

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
4.6.1. Herramientas de gestión - página 55	4.6.1. Herramientas de gestión	Cuál es la herramienta actual y con que proveedor la tiene? La Previsora garantizará la debida entrega del proveedor saliente al proveedor entrante para el correcto empalme?Si es así, bajo que metodología se hará esta transición?

Respuesta

Como se menciona en el numeral **4.4.1. Etapa 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 ()...

La herramienta de gestión actual es CA, durante la etapa mencionada se conocerá el proveedor actual del servicio y se definirán de ser necesario las metodologías correspondientes para el proceso e transición.

Cabe mencionar que el numeral **4.6. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO** que contempla el numeral **4.6.1. Herramientas de gestión** menciona:

1. *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

2. *...() 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 ()...*

Observación 22

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
4.10. METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIOS pag 66	...Consulta por elemento de configuración e inventarios (CMDB: CI's – ITILV3: Hardware: pcs, portátiles, impresoras, servidores, switches,...	Previsora ya cuenta con el licenciamiento de elementos de configuración al servicio toda vez que cada elemento de configuración debe ser licenciado en la herramienta de gestión ?

Respuesta

El oferente debe implementar la (s) herramienta (s) de gestión del servicio que le permitan cumplir a cabalidad con los requerimientos de La Previsora S.A consignados en el pliego de condiciones, esto estará a cargo exclusivamente del adjudicatario durante la duración del contrato, al respecto mencionamos lo descrito en los numerales:

El numeral **4.6. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO**, describe que:

1. *...() 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 ()...*

Junto con lo descrito en el numeral **4.6.1. Herramientas de gestión** que menciona:

2. *...() 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 ()...*

Observación 23

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
4.14.6. Distribución de Software pag 85	...Llevar a cabo distribuciones programadas de software, archivos, parches y/o actualizaciones a los equipos de cómputo y portátiles...	Previsora ya cuenta con herramienta para distribución de software?

Respuesta

El oferente debe implementar la (s) herramienta (s) de gestión del servicio que le permitan cumplir a cabalidad con los requerimientos de La Previsora S.A consignados en el pliego de condiciones, esto estará a cargo exclusivamente del adjudicatario durante la duración del contrato, al respecto mencionamos lo descrito en los numerales:

El numeral **4.6. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO**, describe que:

1. *...() 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 ()...*

Junto con lo descrito en el numeral **4.6.1. Herramientas de gestión** que menciona:

2. *...() 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 ()...*

Observación 24

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
4.18 CERTIFICACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE SOFTWARE – MESA DE SERVICIO pág 93	...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.	Solicitamos a la entidad aclarar si la certificación debe incluir los 9 procesos listados o si puede certificar parcialmente algunos procesos del listado.

Respuesta

Como se menciona en el numeral **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 ()...

Observación 25

NUMERAL Y PÁGINA	REFERENCIA (TEMA)	PREGUNTA DEL PROVEEDOR
4.21. OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO pag 94	Cumplir con las certificaciones Pink Elephant (PinkVerify™) en el nivel PINK VERIFY 2011 a los procesos detallados en el numeral 15	Solicitamos a la entidad especificar cuál es el numeral 15 a que hace referencia

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto ya que se hace referencia al numeral 4.18. CERTIFICACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE SOFTWARE – MESA DE SERVICIO, a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

Observación 26

PREGUNTA DEL PROVEEDOR
¿Toda la operación de la MDS es Inbound (de llamadas entrantes), o también se va a tener operación Outbound (de llamadas salientes)?

Respuesta

La operación de MDS es tanto Inbound como Outbound.

16. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA CARVAJAL TYS

Observación 1

Item	Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
El numeral 3.3.1.,		El numeral 3.3.1., del pliego de condiciones, establece entre otras condiciones de experiencia, lo siguiente: “(…) 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. (…)”.	Al respecto nos permitimos solicitar a la entidad, aclarar si en aquellos casos en los que el objeto no establezca de manera textual la experiencia requerida, pero dentro del alcance del objeto se pueda evidenciar de manera clara y precisa la prestación de servicios en solución integral de Mesa de Servicios y tecnología, es válido para efectos de acreditación de experiencia. Lo anterior, teniendo en cuenta que en muchos contratos los objetos son muy generales y no incluyen de manera precisa el alcance realmente ejecutado en el marco de dichos contratos.

Respuesta

La certificación será válida siempre que permita evidenciar y acreditar la experiencia requerida por La Previsora S.A en solución integral de Mesa de Servicios.

Observación 2

Item	Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
El numeral 3.1.4		El numeral 3.1.4., del pliego de condiciones, establece entre otras condiciones relacionados con la garantía de seriedad de la oferta, lo siguiente: “(…) Con la póliza se deberá aportar el recibo de pago de la prima, expedido por la Compañía aseguradora (…)	Al respecto, se solicita aclarar a la entidad si es válido acreditar el pago de la prima, con una certificación expedida por la compañía aseguradora, en la cual se certifique que la garantía de seriedad de la oferta se encuentra debidamente pagada, antes de la fecha prevista para el cierre del proceso de selección.

Respuesta: Si es posible aportar un recibo de pago con fecha anterior al del cierre de la invitación.

Observación 3

Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
36		Para cualquiera de las sedes dónde el volumen de trabajo no amerite soporte en sitio permanente permitir contratación a través de aliados y no contratación directa.

Respuesta

..” La Mesa de Servicio deberá contar con personal contratado directamente por el oferente para soporte en sitio a demanda 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. Para las demás ciudades donde Previsora tenga presencia deberá asegurar el soporte que se requiera por demanda, el proveedor podrá subcontratar, garantizando los niveles de servicios establecidos...”

Observación 4

Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
39		Por favor aclarar si las sedes Virtual se refiere a funcionarios en teletrabajo.

Respuesta

Las sedes denominadas Virtual **NO** se refieren a funcionarios en Teletrabajo, son sedes físicas.

Observación 5

Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
41		Por favor aclarar si en la etapa de operación, en fase de iniciación por dos meses se recibe pago mensual.

Respuesta

Como se menciona en el cuadro de detalle de cada una de las etapas en el numeral **4.2. ETAPAS DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**, durante los dos primeros meses de la etapa de operación se realizará el pago del servicio mensual.

Observación 6

Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
44		El Plan de Transición detallado, solicitamos sea entregado al inicio del contrato y no junto con la propuesta.

Respuesta

El Plan de Transición detallado debe entregarlo el adjudicatario en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Observación 7

Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
54		El plazo de 3 días hábiles para reemplazo de personal no es suficiente para realizar un proceso de selección y contratación de personal idóneo. Por favor considerar un plazo no menor a 5 días hábiles.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin cambios a este respecto.

Observación 8

Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación	Respu
55		Por favor aclarar si las campañas de sensibilización y cultura son presenciales o digitales.	

Respuesta

Las campañas de sensibilización y cultura deben ser tanto presenciales como digitales y a cargo del adjudicatario, además deben contar con la aprobación de La Previsora S.A.

Observación 9

Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
83		Por favor entregar cantidades y estadísticas de Equipos de Terceros

Respuesta

La cantidad de equipos de terceros y su ubicación se detallarán en la etapa de transición al adjudicatario, tener en cuenta que no se consideran equipos de terceros aquellos 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

Observación 10

Item	Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
Un (1) Gerente de proyecto (Tiempo parcial)	31	<ul style="list-style-type: none"> Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o Ingenierías Afines. Anexar tarjeta profesional o título. Especialista en Gerencia de proyectos o certificado PMP. Anexar título y/o certificación. Certificado ITIL® Intermedio OSA Tres (3) años de experiencia mínima en: Proyectos relacionados con Mesas de Servicio como Gerente o líder.	Solicitamos se modifique el perfil de gerente de proyecto dado que exige que el profesional ofertado sea "Especialista en Gerencia de proyectos o certificado PMP.", solicitamos se permita la acreditación de este requisito con especializaciones de gestión de proyectos cuyos nombres de títulos de postgrado dadas las distintas instituciones de educación superior pueden variar a pesar de enmarcarse en un mismo campo del conocimiento, las cuales puedan tener otros nombres tales como "Especialización en Administración de Proyectos, Especialización en Evaluación de Proyectos, Especialización en Gestión de Proyectos, Especialización en gerencia de proyectos informaticos, Especialización en gerencia de proyectos de teleinformática" Lo anterior por cuanto, estas especializaciones si bien pertenecen al mismo núcleo de conocimiento pueden tener diferentes denominaciones. y dado que el núcleo básico de conocimiento se enmarque en la Administración.

Respuesta

Se permitirá la acreditación de este requisito cuando el título de postgrado pertenezca al núcleo de conocimiento relacionado con la especialización en Gerencia de Proyectos.

Observación 11

Item	Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
Un (1) Coordinador de mesa de servicio (Dedicado en sitio Previsora)	31	<ul style="list-style-type: none"> Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o Afines. Anexar tarjeta profesional o título de profesional. Certificado ITIL® Intermedio OSA Dos (2) años de experiencia mínima en: Proyectos relacionados con Mesas de Servicio en las cuales se apliquen metodología ITIL. Como Coordinador o líder de mesa	Solicitamos se modifique el Perfil Mínimo requerido de la siguiente manera "Ingeniero de: Industrial, Electrónico, Telecomunicaciones, sistemas o afines" esto para que no se genere mala interpretación de las carreras a fines, las cuales deberían enfocarse en ramas de las ingenierías de sistemas y no de la rama de la ingeniería industrial

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin cambios a este respecto.

Observación 12

Item	Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
Siete (7) operadores de mesa de servicio de primer nivel tecnología Mínimo siete (7) o los necesarios para cumplir los ANS	32	<ul style="list-style-type: none"> 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. Certificado ITIL® Foundation V3 o superior. 	Solicitamos se modifique el Perfil Mínimo requerido de la siguiente manera "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 o Afines" esto para que no se excluyan personas que cumplan el perfil, pero cuyas carreras pueden variar en el nombre. Es necesario en el momento de la presentación de propuestas presentar los soportes de los 7 recursos solicitados o solamente de un recurso.

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizará modificación del texto a través de la agenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

- El pliego de condiciones de la invitación abierta No. 005-2020 estipula que para efectos de establecer si el proponente cumple o no cumple, este deberá adjuntar una certificación en la cual se compromete a poner a disposición del contrato el personal mínimo referenciado en el pliego, según lo estipulado en el numeral 3.3.2. denominado "Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor", en los siguientes términos:

"3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:

(..)

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 (...)"

- Por otro lado, el mismo 3.3.2. denominado "Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor" determina el momento en el cual el proponente seleccionado deberá aportar los soportes del personal a cargo del proveedor, así:

"3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:

(..)

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

Si el proveedor llegase a ejecutar el contrato con roles que no cumplan las calidades solicitadas en este pliego de condiciones, será causal de terminación inmediata y unilateral del contrato. (...)"

Observación 13

Item	Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
Cuatro (4) operadores de soporte en sitio (Dedicado en sitio) Mínimo cuatro (4) o los necesarios para cumplir los ANS	32	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Tener conocimiento en soporte de hardware y software de usuario final. • Certificado ITIL® Foundation V3 o superior. 	Solicitamos se modifique el Perfil Mínimo requerido de la siguiente manera "Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Telecomunicaciones o Administración de informática o Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Sistemas o Afines" esto para que no se excluyan personas que cumplan el perfil, pero cuyas carreras pueden variar en el nombre.

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

Observación 14

Item	Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
Dos (2) Operadores de soporte en sitio regionales (Dedicado en sitio) Dos (2) operadores (1 Cali – 1 Medellín)	33	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Tener conocimiento en soporte de hardware y software de usuario final. Certificado ITIL® 	Solicitamos se modifique el Perfil Mínimo requerido de la siguiente manera "Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Telecomunicaciones o Administración de informática o Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Sistemas o Afines" esto para que no se excluyan personas que cumplan el perfil, pero cuyas carreras pueden variar en el nombre.

Respuesta

La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

Observación 15

Item	Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
Dos (2) Operadores de mesa de servicio segundo nivel aplicativo core y gestión de accesos (negocio - sector financiero) y otros aplicativos (Dedicado en sitio La	33	<ul style="list-style-type: none"> • Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica. • Conocimiento en Soporte en el Aplicativo CORE de negocio y gestión de accesos • Certificado ITIL® Foundation V3 o superior. 	<p>Solicitamos se modifique el Perfil Mínimo requerido de la siguiente manera "Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Telecomunicaciones o Administración de informática o Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Sistemas o Afines" esto para que no se excluyan personas que cumplan el perfil, pero cuyas carreras pueden variar en el nombre.</p> <p>Es necesario en el momento de la presentación de propuestas presentar los soporte de los 2 recursos solicitados o solamente de un recurso.</p>

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

- El pliego de condiciones de la invitación abierta No. 005-2020 estipula que para efectos de establecer si el proponente cumple o no cumple, este deberá adjuntar una certificación en la cual se compromete a poner a disposición del contrato el personal mínimo referenciado en el pliego, según lo estipulado en el numeral 3.3.2. denominado "Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor", en los siguientes términos:

"3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:

(..)

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 (...)"

- Por otro lado, el mismo 3.3.2. denominado "Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor" determina el momento en el cual el proponente seleccionado deberá aportar los soportes del personal a cargo del proveedor, así:

"3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:

(..)

Previo a la suscripción del contrato y dentro de un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la adjudicación del mismo, EL PROVEEDOR deberá entregar

las hojas de vida, el rol que desempeñará, copia de los títulos obtenidos, de la tarjeta profesional y de las certificaciones de experiencia laboral de los perfiles relacionados en el cuadro anterior.

Si el proveedor llegase a ejecutar el contrato con roles que no cumplan las calidades solicitadas en este pliego de condiciones, será causal de terminación inmediata y unilateral del contrato. (...)"

Observación 16

Item	Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
Un (1) Operador de mesa de servicio segundo nivel infraestructura (Dedicado en sitio)	34	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Conocimientos básicos en infraestructura tecnológica (Servidores, redes, aplicaciones de negocio entre otros) • Certificado ITIL® Foundation V3 o superior. 	Solicitamos se modifique el Perfil Mínimo requerido de la siguiente manera "Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Telecomunicaciones o Administración de informática o Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Sistemas o Afines" esto para que no se excluyan personas que cumplan el perfil, pero cuyas carreras pueden variar en el nombre.

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

Observación 17

Item	Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
Un (1) Operador de mesa de servicio segundo nivel procesamiento de datos (Dedicado en sitio)	34	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Conocimiento en generación de 	Solicitamos se modifique el Perfil Mínimo requerido de la siguiente manera "Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Telecomunicaciones o Administración de informática o Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Sistemas o Afines" esto para que no se excluyan personas que cumplan el perfil, pero cuyas carreras pueden variar en el nombre.

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

Observación 18

Item	Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
Un (1) Operador de mesa de servicio segundo nivel ofimática y gestión de activos (Dedicado en sitio La Previsora)	35	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Certificado ITIL® Foundation V3 o superior. 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 	Solicitamos se modifique el Perfil Mínimo requerido de la siguiente manera "Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Telecomunicaciones o Administración de informática o Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Sistemas o Afines" esto para que no se excluyan personas que cumplan el perfil, pero cuyas carreras pueden variar en el nombre.

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

Observación 19

Item	Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
Un (1) Documentador (dedicado en sitio)	35	<ul style="list-style-type: none"> Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o Afines. Dos (2) años de experiencia en documentación	Solicitamos se modifique el Perfil Minimo requerido de la siguiente manera "Ingeniero de: Industrial, Electronico, Telecomunicaciones, sistemas o afines" esto para que no se genere mala interpretacion de las carreras a fines, las cuales deberian enfocarse en ramas de las ingenierias de sistemas y no de la rama de la ingenieria industrial. Solicitamos se amplie la informacion acerca de la experiencia

Respuesta: La Previsora agradece su observación, pero no realizara modificación al ítem en referencia

Observación 20

Item	Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR	31-36	"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" y en otro párrafo dice "Deberán aportarse con la propuesta, las certificaciones de experiencia que sean necesarias a fin de acreditar los años de experiencia solicitados para cada rol. "	En los párrafos citados, solicitan por un lado una certificación firmada por representante legal dando cumplimiento a los roles minimos solicitados y en otro párrafo las certificaciones de experiencia de los perfiles. Solicitamos a la entidad por favor aclarar que documento se debe presentar en la oferta, lo anterior para no presentar interpretaciones erradas en los documentos que debe ser presentados. En el caso de necesitar adjuntarse a la propuesta las hojas de vida y las certificaciones, solicitamos amablemente que solo sean presentadas una hoja de vida por cada perfil.

Respuesta

Se requiere la certificación firmada por representante legal y tener en cuenta lo siguiente:

1. El pliego de condiciones de la invitación abierta No. 005-2020 estipula que para efectos de establecer si el proponente cumple o no cumple, este deberá adjuntar una certificación en la cual se compromete a poner a disposición del contrato el personal mínimo referenciado en el pliego, según lo estipulado en el numeral 3.3.2. denominado "Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor", en los siguientes términos:

"3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:

(..)

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 (...)"

2. Por otro lado, el mismo 3.3.2. denominado "Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor" determina el momento en el cual el proponente seleccionado deberá aportar los soportes del personal a cargo del proveedor, así:

"3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:

(..)

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

Si el proveedor llegase a ejecutar el contrato con roles que no cumplan las calidades solicitadas en este pliego de condiciones, será causal de terminación inmediata y unilateral del contrato. (...)"

Observación 21

Página	Texto Citado	Pregunta / Solicitud / Observación
13	" Respuestas de observaciones y preguntas con relación al pliego de condiciones 19 de mayo de 2020 Recepción de propuestas, 22 de mayo de 2020 a partir de las 8:00 a.m. y hasta las 2:00 p.m., vía correo electrónico"	Solicitamos amablemente a la entidad, se extienda para el 29 de mayo la presentación de la propuesta para así tener un tiempo adecuado para realizar el dimensionamiento técnico y diligenciamiento de los documentos solicitados.

Respuesta

Revisar Adenda N°1 del proceso de Invitación Abierta No. 005-2020 publicada en el sitio web de La Previsora S.A.

17. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA TELEFÓNICA

Observación 1

TEXTO DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN MOVISTAR-TELEFÓNICA
<p>1.2. LUGAR, FECHA Y HORA DE APERTURA Y CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA</p> <p>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 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.</p>	<p>Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP solicita respetuosamente extender el tiempo de entrega de oferta hasta el 5 de junio, Lo antes mencionado corresponde a que la fecha de entrega de respuesta a las observaciones por parte de la entidad esta muy próxima a la entrega de la oferta, El tiempo que solicitamos favorecerá a la entidad ya que les permitirá obtener pluralidad de oferentes para la negociación.</p>

Respuesta

Revisar Adenda N°1 del proceso de Invitación Abierta No. 005-2020 publicada en el sitio web de La Previsora S.A.

Observación 2

TEXTO DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN MOVISTAR-TELEFÓNICA
<p>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</p>	<p>Solicitamos respetuosamente modificar esta condición, permitiendo a la compañía seleccionada tercerizar el personal si se requiere, lo cual no afectará el servicio prestado a la entidad pero si favorecerá a la dinámica del cumplimiento del servicio.</p>

Respuesta

..” La Mesa de Servicio deberá contar con personal contratado directamente por el oferente para soporte en sitio a demanda 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. Para las demás ciudades donde Previsora tenga presencia deberá asegurar el soporte que se requiera por demanda, el proveedor podrá subcontratar, garantizando los niveles de servicios establecidos...”

Observación 3

TEXTO DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN MOVISTAR-TELEFÓNICA
<p>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</p>	<p>Solicitamos modificar esta condición, permitiendo a la compañía seleccionada tercerizar el personal si se requiere, lo cual no afectará el servicio prestado a la entidad pero si favorecerá a la dinámica del cumplimiento del servicio.</p>

Respuesta

..” La Mesa de Servicio deberá contar con personal contratado directamente por el oferente para soporte en sitio a demanda 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. Para las demás ciudades donde Previsora tenga presencia deberá asegurar el soporte que se requiera por demanda, el proveedor podrá subcontratar, garantizando los niveles de servicios establecidos...”

Observación 4

TEXTO DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN MOVISTAR-TELEFÓNICA
<p>"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."</p>	<p>¿Quiénes son los usuarios externos?, ¿Qué aplicaciones se contempla?, ¿Qué estadísticas tienen?, ¿Cuál es su ubicación?, ¿Cuál es el alcance para este segmento?, ¿Cantidad de equipos?, ¿Cantidad de usuarios?</p>

Respuesta

En el numeral **4.1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL SERVICIO** se encuentra consignada esta información, se aclara que en la cantidad de usuarios descrita en el ítem **4.1.1. Cantidad de usuarios, Hardware, oficinas y casos por sede** se incluyen los usuarios externos y que la información adicional se entregará al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 5

TEXTO DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN MOVISTAR-TELEFÓNICA
<p>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:</p>	<p>Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP solicita aclarar si los equipos cuentan con garantía de fabricante, y si dentro del alcance de la mesa se deben proveer repuestos o hardware.</p>

Respuesta

1. La Previsora S.A cuenta actualmente con un 59% de equipos propios y no cuentan con soporte y/o garantía de fábrica vigente y el 41% restante son rentados con soporte de proveedor y garantía de fábrica. Sin embargo, aclaramos que para el presente año se cambiaran un gran número de equipos propios de la compañía por lo que él % cambiara.
2. El oferente no debe contar con stock de repuestos ni equipos de backup para la prestación del servicio.

Observación 6

TEXTO DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN MOVISTAR-TELEFÓNICA
<p>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:</p>	<p>Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP solicita aclarar si dentro del alcance se debe incluir gestión de inventarios, bodega de equipos, de repuestos, etc.</p>

Respuesta

En el numeral **4.6.1. Herramientas de gestión**, en el ítem:

...() 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 ()...

No aplica gestión de bodega de equipos ni repuestos.

Observación 7

TEXTO DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN MOVISTAR-TELFÓNICA
4.1.2. Oficinas a atender y cantidad de casos promedio anual por sede.	Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP solicita aclarar si dentro del alcance de la mesa de ayuda no se incluye la ciudad de Bogotá.

Respuesta

En el numeral **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.

Lo cual incluye a Bogotá como se evidencia en el **ANEXO 1 DIRECCIONES DE LAS SUCURSALES DE LA ENTIDAD.**

Observación 8

TEXTO DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN MOVISTAR-TELFÓNICA
4.1.5. Listado de aplicativos que hacen parte de la plataforma de software	Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP solicita aclarar dónde están ubicados los aplicativos y por qué medios acceden a ellos y quiénes son los usuarios de estas.

Respuesta

Los aplicativos se encuentran tanto en el Datacenter de La Previsora como en plataformas Cloud, son accedidos a través de navegador web, terminal services, clientes en las estaciones de trabajo de los usuarios. Los usuarios de estas son los funcionarios de La Previsora S.A, Proveedores y Terceros, de los cuales se brindará mayor detalle al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 9

TEXTO DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN MOVISTAR-TELFÓNICA
4.6.1. Herramientas de gestión	Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP solicita aclarar si la herramienta de gestión propuesta se debe integrar a alguna herramienta del cliente

Respuesta

Como se menciona en el numeral **4.12. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA MESA DE SERVICIO** en los objetivos específicos para lograr, la herramienta debe integrarse con Microsoft Teams.

Observación 10

TEXTO DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN MOVISTAR-TELEFÓNICA
4.6.1. Herramienta de conexión remota	Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP solicita aclarar cuales son los sistemas operativos sobre los cuales se espera la conexión remota

Respuesta

Los sistemas operativos sobre los cuales debe funcionar la herramienta de conexión remota son Windows 10 o su reemplazo, Windows Server o su reemplazo.

Observación 11

TEXTO DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN MOVISTAR-TELEFÓNICA
"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."	Agradecería explicar en qué consiste el descuento ya que no es muy claro.

Respuesta

El descuento consiste en calcular el valor en dinero del tiempo que significa ese recurso para la operación y que está dejando de producir para el proyecto, de manera que en la próxima facturación se haga el descuento correspondiente, además que constituye una violación de los acuerdos del contrato.

Observación 12

TEXTO DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN MOVISTAR-TELEFÓNICA
"El proveedor deberá garantizar máximo un 15% de rotación de personal mensual, basado en la totalidad del personal que este utilice para la operación."	Solicitamos a la entidad eliminar este requerimiento, como servicio la entidad ya cuenta con "Definición de Acuerdos de Nivel del Servicio" que garantiza el cumplimiento de este.

Respuesta

La Previsora S.A. agradece su comentario, sin embargo, las condiciones del pliego se mantendrán sin cambios a este respecto.

Observación 13

TEXTO DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN MOVISTAR-TELEFÓNICA
"Dos (2) Operadores de soporte en sitio regionales (Dedicado en sitio) Dos (2) operadores (1 Cali – 1 Medellín)"	¿En dónde estarán ubicadas físicamente estas personas?, ¿Para las ciudades donde no existe personal en sitio, cuáles serán los ANS de respuesta teniendo en cuenta los desplazamientos?

Respuesta

- Estas personas estarán ubicadas en las instalaciones de La Previsora S.A tanto en Cali como en Medellín, como se menciona en el numeral **4.5. CONDICIONES A CUMPLIR RESPECTO DE LOS RECURSOS DE PERSONAL A SU CARGO** ítem:

...”Para las personas que presten los servicios In House descritos en el cuadro del numeral 3.3.2, 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)...”

2. Los ANS de respuesta y solución están descritos en el numeral 4.11.
Definición de Acuerdos de Nivel del Servicio:

ANS Actuales.

Ubicación	ANS Atención	ANS Solución
Bogotá Casa Matriz	30 minutos	4 horas 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	30 minutos	8 horas desde el momento del reporte del usuario
Arauca, Buenaventura, Florencia, Mocoa, Pasto, Quibdó, Riohacha, Sincelejo, Tunja, Yopal	30 minutos	24 horas desde el momento del reporte del usuario
Usuarios VIP y Críticos	Inmediato	2 horas desde el momento del reporte del usuario

TEXTO DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN MOVISTAR-TELFÓNICA
"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	¿Qué es el presupuesto variable?, ¿Cuándo se deben tener en cuenta estos valores?, ¿Los valores que debemos entregar en este documento hacen referencia únicamente al presupuesto fijo \$3.423.599.152 o debemos incluir el presupuesto variable para un total de \$3.803.999.058?, No es muy clara la diferencia entre presupuesto fijo y variable.

Respuesta

Como se menciona en el numeral **1.3 FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO OFICIAL:**

...() 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 ()...

Por lo tanto, el cálculo del valor de servicio fijo mensual, debe realizarse sobre el presupuesto nombrado como "Costo fijo" en la tabla de vigencias del numeral mencionado.

18. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA COMSISTELCO

Observación 1

1. ¿Favor confirmar si el control remoto debe ser para equipos en la red LAN y sobre internet?

Respuesta

La herramienta de control remoto debe tener alcance con equipos en la red LAN y sobre internet.

Observación 2

2. Por favor indicar la cantidad de CIs o activos que se desean gestionar desde la CMDB.

Respuesta

Se debe tener en cuenta que CI's (Configuración Ítem), debe contemplarse un alcance de mínimo 3.000. CI's.

Observación 3

3. Para realizar un mejor dimensionamiento de la propuesta con relación a la herramienta de gestión favor aclarar el número de licencias requeridas para los especialistas, confirmar personas por cada nivel

Respuesta

Como se menciona en el numeral **4.6.1. Herramientas de gestión:**

...() 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 ()...

Observación 4

4. Para el gestor de contraseñas solicitamos conocer cuáles son los demás sistemas de información de la compañía

Respuesta

Agradecemos su observación y aclaramos que: El Autogestor de contraseñas debe estar en la capacidad de integrarse con Directorio Activo, ODBC's de bases de datos y Web Services.

Observación 5

5. por favor aclara ya que en el numeral 3.3.2. **Experiencia del personal** donde aclaran "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"

Y así mismo 4 párrafos adelante solicitan "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"

¿Cuál de las dos opciones es válida?

Respuesta

1. El pliego de condiciones de la invitación abierta No. 005-2020 estipula que para efectos de establecer si el proponente cumple o no cumple, este deberá adjuntar una certificación en la cual se compromete a poner a disposición del contrato el personal mínimo referenciado en el pliego, según lo estipulado en el numeral 3.3.2. denominado "Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor", en los siguientes términos:

"3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:

(..)

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 (...)"

2. Por otro lado, el mismo 3.3.2. denominado "Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor" determina el momento en el cual el proponente seleccionado deberá aportar los soportes del personal a cargo del proveedor, así:

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

(..)

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

Si el proveedor llegase a ejecutar el contrato con roles que no cumplan las calidades solicitadas en este pliego de condiciones, será causal de terminación inmediata y unilateral del contrato. (...)”

19. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA MICROHARD S.A.S

Observación 1

Observación No. 1: Solicitamos amablemente a la Entidad que para el numeral “4.6.1. Herramientas de gestión”, para el requerimiento de 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.

Se requiera que la solución cuente con certificación del proceso de AM (Asset Management), el cual certifica que la solución este en capacidad de operar bajo la debida gestión y administración de los activos bajo las mejores prácticas de ITIL, esto con el fin de contar con las herramientas adecuadas que permitan mayor eficiencia en la operación de la Entidad.

Respuesta

Se solicitará dentro de los procesos certificados por Pink Elephant el proceso de AM (Asset Management).

Antes:

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. 93
- ✓ 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.

Después:

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. 93
- ✓ Gestión de la configuración – Service Asset& Configuration Management SACM.
- ✓ Gestión de cumplimiento de solicitudes – Request Fullfillment – RF.
- ✓ Gestión del portafolio de servicios – Service Portfolio Management - SPM
- ✓ Gestión del catálogo de servicios - Service Catalog Management - SCM
- ✓ Gestión de niveles de servicio – Service Level Management – SLM
- ✓ Gestión de activos - Asset Management - AM

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

Observación 2 (opino que dado el PIGA de la compañía esto no debería cambiar)

Observación No. 2: Solicitamos amablemente en aras de garantizar la pluralidad de oferentes le solicitamos muy respetuosamente a la entidad permitir que para el factor ambiental se permita anexar certificación de proponente y/o fabricante lo anterior en razón en aras de garantizar igualdad entre proponentes ya que sería desigual competir en esta asignación de puntos con empresas que tienen implementado estas certificaciones dado que hay 50 puntos sobre este criterio.

Respuesta

La Previsora S.A. agradece su comentario, sin embargo, las condiciones del pliego se mantendrán sin cambios a este respecto.

Observación 3

Observación No. 3: En el numeral **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%.”

Solicitamos amablemente a la Entidad ampliar requerimiento para que pueda ser modificado de la siguiente manera:

- Los certificados deberán corresponder a contratos que hayan finalizado su vigencia dentro de los años 2010 a 2020 o que se encuentren vigentes con un porcentaje mínimo de ejecución del 50%.”

Esto con el fin de que se permita una mayor pluralidad de oferentes que cuentan con capacidad suficiente para la ejecución de dicho contrato.

Respuesta

La Previsora S.A. agradece su comentario, sin embargo, las condiciones del pliego se mantendrán sin cambios a este respecto.

20. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA EVOLUTION TECHNOLOGIES GROUP

Observación

Relacionamos a continuación las observaciones a la Invitación de la referencia. Desde ya solicitamos comedidamente ampliar la entrega de la propuesta para el 29/05/20 en la medida de las circunstancias actuales de confinamiento que hacen un difícil las comunicaciones.

Respuesta

Revisar Adenda N°1 del proceso de Invitación Abierta No. 005-2020 publicada en el sitio web de La Previsora S.A.

Observación 1

1	4.1.2.	Indicar el número de casos por sede
---	--------	-------------------------------------

Respuesta

En el numeral **4.1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL SERVICIO** se encuentra consignada esta información, se aclara que en la cantidad de usuarios descrita en el ítem **4.1.1. Cantidad de usuarios, Hardware, oficinas y casos por sede** se

incluyen los usuarios externos y que la información adicional se entregará al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 2

2	¿Dentro del contrato de operación actual, está definida una etapa de entrega del servicio?
---	--

Respuesta

Está definida la entrega de servicio que para el proveedor actual corresponde a la etapa de cierre, para el adjudicatario es la etapa de transición descrita en el numeral **4.4.1. Etapa de transición**

Observación 3

3	Que herramienta de mesa de ayuda utiliza el operador actual?
---	--

Respuesta

El ITSM utilizado en la actualidad es CA.

Observación 4

4	Favor indicar la volumetría de casos atendidos por canal telefónico, para dimensionar el costo de este medio.
---	---

Respuesta

En el numeral **4.1.3. Estadísticas el Servicio** se encuentra consignada esta información.

Ítem	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Llamadas	3653	2910	3716	3212	3582	3146	2784	2528	2843	2958	3060	3382	37774

Observación 5

5	Es posible utilizar la planta IP de la entidad, para que el proveedor haga uso de este recurso en la mesa de servicio? lo anterior tiene muchas ventajas para el control del modelo de servicio.
---	--

Respuesta

Si es posible, aclarando que todos los costos asociados a la implementación estarán a cargo del adjudicatario.

Observación 6

6	<p>Para evaluar el costo de canales de comunicación, es importante saber si es posible incluir un canal de datos desde la mesa de servicio a la MPLS de la entidad? Esto facilita el acceso a datacenter, acceso remoto a clientes y comunicación más eficiente entre el personal de proyecto que trabajará en las instalaciones del oferente y las instalaciones de la entidad. De ser así, que ancho de banda recomienda la entidad para este canal?</p>
---	--

Respuesta

Es posible incluir un canal de datos desde la mesa de servicio a la MPLS de la entidad siempre y cuando el costo de esta lo asuma el oferente.

Respecto al ancho de banda como se menciona en el numeral **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 ()...*

Observación 7

7	<p>Indicar los ANS de solución están expresados en horas hábiles.</p>
---	---

Respuesta

Los ANS están expresados en horas hábiles según los horarios definidos para el servicio, tener en cuenta como se menciona en el numeral **4.11. Definición de Acuerdos de Nivel del Servicio:**

...() 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 ()...

Observación 8

8	<p>Cuantos usuarios VIP y Críticos tiene la entidad y en que ciudad estan ubicados?</p>
---	---

Respuesta

Se estiman alrededor de 40 usuarios VIP y Críticos a nivel nacional, la información adicional se entregará al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 9

9	<p>Cuantos mantenimientos preventivos se deben hacer durante la vigencia del contrato?</p>
---	--

Respuesta

Los mantenimientos mencionados deben hacerse a los equipos de cómputo tanto desktops como portátiles a nivel nacional según listado de sucursales incluido en el **ANEXO 1 DIRECCIONES DE LAS SUCURSALES DE LA ENTIDAD**. del pliego de condiciones una (1) vez al año.

Observación 10

10	4.6.1	<p>Se solicita aclarar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo parte del servicio solicitado, se requiere que el proveedor ofrezca una solución de gestión de configuraciones CMDB? 2. cuál es el alcance de descubrimiento de la CMDB requerida?
----	-------	--

Respuesta

Como se menciona en el numeral **4.10. METODOLOGÍA PARA 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*

Se debe tener en cuenta que CI's (Configuración Ítem), debe contemplarse un alcance de mínimo 3.000. CI's.

Adicionalmente, en el numeral **4.6.1. Herramientas de gestión** se menciona:

*...() 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 57 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 ()...*

Por último, en el numeral **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. 93
- **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

Observación 11

11	4.8.2	<p>Se solicita aclarar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo parte del servicio solicitado, se requiere que el proveedor ofrezca una solución de monitoreo de infraestructura? 2. ¿El alcance de la Gestión de Monitoreo está orientada a revisar el estado de la infraestructura de 201 servidores? 3. A que se refieren con la configuración de bloqueos?
----	-------	---

Respuesta

Agradecemos sus observaciones

1. El monitoreo debe ser sobre su infraestructura, de la solución de Mesa de Servicio.
2. No
3. El término bloqueo hace referencia a la incidencia como tal que dispararían las alertas y tickets para lo cual se definirán los umbrales correspondientes en la etapa de transición.

El monitoreo requerido aplica para equipos de cómputo y servidores de la solución y está orientado a revisar el estado de esta infraestructura.

Observación 12

12	4.10	<p>Se solicita aclarar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo parte del servicio solicitado se requiere que el proveedor ofrezca una solución de monitoreo de infraestructura para equipos de usuario final?
----	------	---

Respuesta

Como se menciona en el numeral **4.8.2. Activos De Hardware** en el siguiente ítem:

*...() 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 ()...***

Observación 13

13	4.14.3	<p>Se solicita aclarar:</p> <p>1. Especificar el detalle del alcance de Aseguramiento de LAN y servicios de red</p>
----	--------	---

Respuesta

El alcance de la mesa de servicios comprende la configuración de red bajo los protocolos y disposiciones de La Previsora S.A. Lo correspondiente al cableado estructurado y puntos de red no están en el alcance del servicio.

Observación 14

14	4.14.3	<p>Se solicita aclarar:</p> <p>1. ¿Cómo parte del servicio solicitado se requiere que el proveedor ofrezca una solución de monitoreo de aplicaciones de negocio?</p> <p>2. Si se requiere el monitoreo de aplicaciones, solicitamos el listado de dichas aplicaciones a ser monitoreadas.</p>
----	--------	---

Respuesta

Dentro del alcance del servicio no está contemplada una solución de monitoreo para aplicaciones.

Observación 15

15	5.2.	<p>Favor aclarar los criterios para el otorgamiento de este puntaje adicional, ya que el texto indica que eso no se encuentra en el pliego de condiciones.</p>
----	------	--

Respuesta

La experiencia adicional certificada debe cumplir con los requisitos descritos en el numeral 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

21. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA OUTSOURCING S.A

Observación 1

No.	DOCUMENTO/ANEXO	CAPITULO/PUNTO	PREGUNTA
1	005_2020_pliegoCondiciones.pdf	4.6.1. Herramientas de gestión	Cuantos usuarios de la previsora se deben realizar soporte tecnico?

Respuesta

En el numeral 4.1.1. **Cantidad de usuarios, Hardware, oficinas y casos por sede** se encuentra la cantidad de usuarios:

DATOS INFORMATIVOS	Descripción	CANTIDADES
Total Usuarios		1041

Observación 2

No.	DOCUMENTO/ANEXO	CAPITULO/PUNTO	PREGUNTA
2	005_2020_pliegoCondiciones.pdf	4.6.1. Herramientas de gestión	El software de control de activos es suministrado por la Previsora?

Respuesta

El oferente debe implementar la (s) herramienta (s) de gestión del servicio que le permitan cumplir a cabalidad con los requerimientos de La Previsora S.A consignados en el pliego de condiciones, esto estará a cargo exclusivamente del adjudicatario durante la duración del contrato, al respecto mencionamos lo descrito en los numerales:

El numeral **4.6. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO**, describe que:

1. ...() *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 ()...*

Junto con lo descrito en el numeral **4.6.1. Herramientas de gestión** que menciona:

2. ...() *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 ()...*

Adicionalmente en el numeral 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. 93*
- ***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*

Observación 3

No.	DOCUMENTO/ANEXO	CAPITULO/PUNTO	PREGUNTA
3	005_2020_pliegoCondiciones.pdf	3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE	¿Se pueden aportar certificaciones de experiencia que cumplan a cabalidad con lo requerido, que correspondan al mismo cliente con Contratos Diferentes?

Respuesta

Se pueden aportar, teniendo en cuenta lo descrito en el numeral **3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE**

...() 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 ()...

Observación 4

No.	DOCUMENTO/ANEXO	CAPITULO/PUNTO	PREGUNTA
4	005_2020_pliegoCondiciones.pdf		¿Cual es el tiempo de capacitación del personal a contratar?

Respuesta



La Previsora S.A. confirma que en el numeral 4.14.4 Servicios de Soporte a aplicativos, se describe:

“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 (...)”

Durante el diseño del servicio en la etapa de transición, se definirán los aspectos a capacitar y su intensidad horaria entre La Previsora S.A y el adjudicatario.

Observación 5

No.	DOCUMENTO/ANEXO	CAPITULO/PUNTO	PREGUNTA
5	005_2020_pliegoCondiciones.pdf		¿Cual es el salario del personal a contratar?

Respuesta

Esta definición está a cargo exclusivo del adjudicatario, tener en cuenta lo mencionado en el numeral **3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:**

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.

Observación 6

No.	DOCUMENTO/ANEXO	CAPITULO/PUNTO	PREGUNTA
6	005_2020_pliegoCondiciones.pdf		¿Cual es la fecha Inicio de operación?

Respuesta

Como se menciona en el numeral **4.2. ETAPAS DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**, la fecha de inicio del contrato será en la etapa de transición a partir de la fecha de aprobación de las garantías

ETAPA	DURACIÓN o PERIODO	DETALLE
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 LA PREVISORA S.A. 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 una fase inicial de afinamiento que tendrá una duración máxima de 2 meses en la cual el

Observación 7

No.	DOCUMENTO/ANEXO	CAPITULO/PUNTO	PREGUNTA
7	005_2020_pliegoCondiciones.pdf		¿Cual es la duración del contrato?

Respuesta

Como se menciona en el numeral **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.*

Observación 8

No.	DOCUMENTO/ANEXO	CAPITULO/PUNTO	PREGUNTA
8	005_2020_pliegoCondiciones	4.1.2 Oficinas a atender y cantidad de casos promedio anual por sede	Teniendo en cuenta que no todos los meses presentan el mismo comportamiento, es posible nos remitan el histórico mensual de un año por sede?

Respuesta

La información para efectos del proceso está contenida en el numeral **4.1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL SERVICIO**, los detalles adicionales serán compartidos al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 9

No.	DOCUMENTO/ANEXO	CAPITULO/PUNTO	PREGUNTA
9	005_2020_pliegoCondiciones	4.1.2 Oficinas a atender y cantidad de casos promedio anual por sede	Así mismo, es posible nos puedan compartir un detallado de tipologías, es decir, que tipo de casos se presentan, cantidad y TMO por sede (tiempo de gestión de cada una, por ejemplo: un caso de bloqueo de red a un operador le toma 5 min resolverlo).

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario y confirma que esta información se entregará al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 10

No.	DOCUMENTO/ANEXO	CAPITULO/PUNTO	PREGUNTA
10	005_2020_pliegoCondiciones	4.1.2 Oficinas a atender y cantidad de casos promedio anual por sede	En caso de no poder indicar el tiempo de gestión, nos podrían indicar una productividad? Es decir, cuantos caso puede atender un operador por turno o por hora?

Respuesta

Se le solicita amablemente a la empresa Outsourcing S.A, especificar a qué tipo de operador hace referencia, ya que en el numeral **3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR** se relacionan varios tipos de operadores.

Observación 11

No.	DOCUMENTO/ANEXO	CAPITULO/PUNTO	PREGUNTA
11	005_2020_pliegoCondiciones	4.1.3. Estadísticas el Servicio	La tabla "Cantidad de tickets gestionados" son las atenciones adicionales a las de la tabla anterior? Cual es el tiempo de gestión (TMO/AHT) de cada canal?

Respuesta

1. La tabla **Cantidad Tickets gestionados en el año 2019** contiene los tickets de la tabla del numeral **4.1.2. Oficinas a atender y cantidad de casos promedio anual por sede.**
2. La Previsora S.A agradece su comentario y confirma que esta información se entregará al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 12

No.	DOCUMENTO/ANEXO	CAPITULO/PUNTO	PREGUNTA
12	005_2020_pliegoCondiciones	4.1.4. Promedios Gestión de Cambios Año 2019	Que es Gestión de cambios? A que se refiere o como se gestiona?

Respuesta

Si bien esta información se revisará en detalle en la etapa de transición, se informa que hacen referencia a cambios enmarcados dentro de la Gestión de Cambios según ITIL (CHG).

Tener en cuenta adicionalmente que el rol de gestor de cambios está a cargo de La Previsora S.A, se aclara que el ITSM debe contar con el módulo de Gestión de Cambios como se menciona en los **Objetivos específicos a lograr en el numeral 4.12. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA MESA DE SERVICIO:**

....” Gestionar la herramienta para el proceso de gestión de cambios....”

Observación 13

No.	DOCUMENTO/ANEXO	CAPITULO/PUNTO	PREGUNTA
13	005_2020_pliegoCondiciones	Turnos y horario para la prestación del servicio por parte del personal a cargo	Con "agentes" a quienes se refieren? Son los mismos operadores?

Respuesta

Se refiere al personal destinado para el objeto del servicio sujeto a turnos y mallas horarias.

Observación 14

No.	DOCUMENTO/ANEXO	CAPITULO/PUNTO	PREGUNTA
14	005_2020_pliegoCondiciones	Generación de Estadísticas y Reportes: Definir	Los reportes tienen una estructura definida? A través de que medio se deben entregar?

Respuesta

Estas definiciones se realizarán en conjunto entre el adjudicatario y La Previsora S.A durante la etapa de transición.

Observación 15

No.	DOCUMENTO/ANEXO	CAPITULO/PUNTO	PREGUNTA
15	005_2020_pliegoCondiciones	Generación de Estadísticas y Reportes: Definir	Atención de casos VIP: Como se atienden estos casos? Que cantidad se reciben? De que manera los identificamos? Por favor incluir y detallar en la volumetría.

Respuesta

Se estiman alrededor de 40 usuarios VIP y Críticos a nivel nacional, en el numeral **4.11. Definición de Acuerdos de Nivel del Servicio** ítem **ANS Actuales** se muestran los tiempos de atención y solución correspondientes:

Usuarios VIP y Críticos	Inmediato	2 horas desde el momento del reporte del usuario
-------------------------	------------------	---

La información adicional se entregará al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 16

No.	DOCUMENTO/ANEXO	CAPITULO/PUNTO	PREGUNTA
16	005_2020_pliegoCondiciones	Indicadores y penalizaciones	Cuál es la diferencia entre mesa de ayuda y mesa de soporte?

Respuesta

El pliego de condiciones menciona mesa de ayuda y mesa de servicios, en caso de ser esta la referencia, se aclara que la mesa de ayuda es aquel grupo de personas que atienden en nivel 1 las peticiones de los usuarios, la mesa de servicio la incluye y comprende además el nivel 2 como por ej. soporte en terreno, infraestructura, las herramientas de gestión objeto de esta contratación etc.

Observación 17

No.	DOCUMENTO/ANEXO	CAPITULO/PUNTO	PREGUNTA
17	005_2020_pliegoCondiciones	Niveles soporte	Nos pueden compartir, como se divide la volumetría en estos niveles de soporte?

Respuesta

La información para efectos del proceso está contenida en el numeral **4.1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL SERVICIO**, los detalles adicionales serán compartidos al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 18

No.	DOCUMENTO/ANEXO	CAPITULO/PUNTO	PREGUNTA
18	005_2020_pliegoCondiciones	Horarios - pág. 96	Agradezco nos envíen la volumetría de cada una de las sedes y por cada uno de los canales de atención, detallando por día y en el caso del canal telefónico por intervalo de 30 min, con el fin de hacer un correcto dimensionamiento y mallado de turnos del servicio.

Respuesta

La información para efectos del proceso está contenida en el numeral **4.1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL SERVICIO**, los detalles adicionales serán compartidos al adjudicatario en la etapa de transición.

22. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A

UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. respetuosamente nos dirigimos a ustedes, con el fin de solicitar a la Entidad tener en cuenta la siguiente observación.

La Entidad debe tener en cuenta que, de no procederse con la modificación, se estaría restringiendo la participación de proponentes que cuentan con la solidez financiera suficiente, seriedad y reconocimiento en el sector para ejecutar el contrato, vulnerando así el principio de la libre concurrencia y no permitiendo que la Entidad obtenga ofertas favorables para el servicio a prestar.

1. INDICADORES SOLICITADOS EN EL PLIEGO DE CONDICIONES PROCESO

INDICADORES EXIGIDOS	
Capital de trabajo	Mayor o igual al 30 % del presupuesto oficial

OBSERVACIÓN: Se solicita respetuosamente a la Entidad la modificación de los indicadores financieros para que sean establecidos de la siguiente forma donde se resaltan los cambios:

INDICADORES PROPUESTOS	
Capital de trabajo	No tener en cuenta este indicador

Tengase en cuenta que de acuerdo con lo establecido por el Manual de Requisitos Habilitantes de Colombia Compra Eficiente como la entidad encargada de "diseñar, organizar y celebrar los acuerdos marco de precios y demás mecanismos de agregación de demanda, el indicador de capital de trabajo no se considera un indicador principal de la capacidad financiera, es decir, es un indicador adicional y utilizado excepcionalmente: los indicadores adicionales de capacidad financiera Las Entidades Estatales pueden establecer indicadores adicionales a los establecidos en el numeral 3 del artículo 10 del Decreto 1510 de 2013, solo en aquellos casos en que sea necesario por las características del objeto a contratar, la naturaleza o complejidad del Proceso de Contratación. (resaltado fuera de texto)

Como verificación de los Requisitos Habilitantes en los procesos de contratación que para el efecto ha expedido la Entidad Colombia Compra Eficiente se ha indicado que: "La capacidad Financiera requerida en un proceso de contratación debe ser adecuada y proporcional a la naturaleza y al valor

del contrato. En consecuencia, la Entidad Estatal debe establecer los requisitos de Capacidad Financiera con base en su conocimiento del sector relativo al objeto del Proceso de Contratación y de los posibles Oferentes" para lo cual y teniendo en cuenta que Colombia Compra eficiente a partir del estudio del sector ha identificado los indicadores financieros que serían aplicables, amablemente solicitamos la eliminación del capital de trabajo como indicador y requisito habilitante.

Es importante anotar que la modificación expuesta no genera riesgos para la Entidad y permite la participación de proponentes que cuentan con la experiencia y capacidad financiera suficiente para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales, garantizando la seguridad y la continuidad del servicio a la Entidad, garantizado además por la experiencia en el mercado y en el cumplimiento de aquella exigida para el proceso, lo cual da seguridad técnica, jurídica y operacional en la ejecución del contrato.

Adicionalmente, en el sector particular de operadores de telecomunicaciones, si se observa el comportamiento de las grandes empresas, que pudieran llegar a ser proveedores y que lo han sido en proyectos similares, se evidencia que su capacidad financiera y organizacional obedece a una realidad del sector que implica la inversión en proyectos e infraestructura que podrán llegar a afectar sus indicadores, pero que en ningún momento comportan su falta de capacidad para cumplir con sus obligaciones, al respecto obsérvese que manteniendo los indicadores de la forma inicialmente planteada por la entidad, excluiría de la participación a la mayor parte de empresas del sector, con lo cual se da cuenta que el análisis del sector planteado debe tener en cuenta la realidad del sector de todos los oferentes que podrían ejecutar el contrato.

Como referente se puede tomar en cuenta que Colombia Compra Eficiente " definió dentro del Acuerdo Marco para los Servicios Nube Privada, los siguientes indicadores, los cuales reflejan de manera más acertada la realidad del sector.

Tabla 4. Indicadores de capacidad financiera

Indicador	Índice requerido
Índice de liquidez	Mayor o igual a 0,23
Índice de endeudamiento	Menor o igual a 0,98
Razón de cobertura de intereses	Mayor o igual a -3,02

Tabla 3. Indicadores de capacidad organizacional

Indicador	Índice requerido
Utilidad operacional sobre activos	Mayor o igual a -0,11
Utilidad operacional sobre patrimonio	Mayor o igual a -0.05

Fuente: Colombia Compra Eficiente - Tablas del acuerdo marco de precios para los servicios de Nube Privada.

Frente a nuestra solicitud vale la pena tener en cuenta lo indicado por la Corte Constitucional en sentencia C-713/09, según la cual:

El derecho a la igualdad de oportunidades, aplicado a la contratación de la administración pública, se plasma en el derecho a la libre concurrencia u oposición, según el cual, se garantiza la facultad de participar en el trámite concursal a todos los posibles proponentes que tengan la real posibilidad de ofrecer lo que demanda la administración. La libre concurrencia, entraña, la no discriminación para el acceso en la participación dentro del proceso de selección, a la vez que posibilita la competencia y oposición entre los interesados en la contratación. Consecuencia de este principio es el deber de abstención para la administración de imponer condiciones restrictivas que impidan el acceso al procedimiento de selección, ...puesto que ellas impiden la más amplia oportunidad de concurrencia y atentan contra los intereses económicos de la entidad contratante, en razón a que no permiten la consecución de las ventajas económicas que la libre competencia del mercado puede aparejar en la celebración del contrato. (...)

En el mismo sentido, el Consejo de Estado se ha pronunciado sobre el principio de transparencia, la igualdad y la libre concurrencia, estableciendo que las condiciones y previsiones de las entidades en los procesos de contratación no deben conducir a la exclusión de potenciales oferentes y deben garantizar la selección objetiva con el fin de no restringir la participación y obtener la mejor oferta para el servicio a contratar.¹

La Entidad debe tener en cuenta que, de no procederse con la modificación, se estaría restringiendo la participación de proponentes que cuentan con la solidez financiera suficiente, seriedad y reconocimiento en el sector para ejecutar el contrato, vulnerando así el principio de la libre concurrencia y no permitiendo que la Entidad obtenga ofertas favorables para el servicio a prestar.

De acuerdo con lo señalado, solicitamos la modificación de los indicadores financieros en el proyecto de pliego de condiciones.

¹ CONSEJO DE ESTADO SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SECCIÓN TERCERA, SUBSECCION C CONSEJERO PONENTE: JAIME ORLANDO SANTOFIMIO GAMBOA. Bogotá, D.C., Veinticuatro (24) de Marzo de dos mil once (2011). Radicación: 63001-23-31-000-1998-00752-01)

Respuesta: Con el fin de dar contestación a su observación, nos permitimos informar que la Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato,

por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición.

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

Por lo tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento y patrimonio, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato, sin embargo, y teniendo en cuenta las observaciones recibidas, se ajustará la capacidad financiera mediante la adenda No. 2 a la invitación abierta 005-2020, con el fin de contar con pluralidad de oferentes.

Observación 1

Requerimiento	Observacion para el Cliente
<p>3.3.1 Experiencia Del Proponente</p> <p>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</p>	<p>Solicitamos a la entidad eliminar el requisito mencionado en las certificaciones de experiencia, teniendo en cuenta que algunas entidades en sus certificaciones no incluyen esta información.</p>

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 2

<p>4.21. obligaciones generales del servicio</p> <p>6. Cumplir las disposiciones según normas ISO 27001:2015</p> <p>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</p>	<p>Solicitamos a la entidad, claridad en el alcance de las siguientes obligaciones y cuáles son las obligaciones en concreto que debe asumir el contratista de acuerdo con el objeto el contrato que consiste en servicios de mesa de ayuda; cuáles son las obligaciones aplicables de la Circular Externa de la Superfinanciera?</p>
--	---

Respuesta

Agradecemos su observación y extendemos La Previsora al ser una entidad de economía mixta, es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia el cumplimiento de la Circular Básica Jurídica en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones es aplicable, en caso de que la Infraestructura del oferente se encuentre en la nube se deberá cumplir la PARTE I – TÍTULO I – CAPÍTULO VI de la Circular Externa 029 de 2019 numerales 3.1al 3.16

Observación 3

<p>4.21. obligaciones generales del servicio</p> <p>18. Dar soporte en sitio o remoto para actividades como:</p>	<p>Solicitamos a la entidad la corrección de la obligación No 18 está incompleta</p>
--	--

Respuesta.

Este requisito hace referencia a **Dar soporte en sitio o remoto.**

Observación 4

<p>4.21. obligaciones generales del servicio 23. Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los PC's, portátiles y demás equipos de ofimática propios de LA PREVISORA S.A.</p>	<p>Cuáles son las condiciones y el alcance al soporte mencionado</p>
--	--

Respuesta

Como se menciona en el numeral 4.14.3. **Soporte a equipos se detallan las actividades puntuales para el soporte a los equipos** y en el numeral 4.14. **ESQUEMA DE LA MESA DE SERVICIO** se describen detalles adicionales del alcance del servicio. En la etapa de transición se revisarán entre el adjudicatario y La Previsora S.A. estos aspectos.

Observación 5

<p>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.</p>	<p>Se solicita a la PREVISORA que con respecto a la siguiente previsión, toda obligación sea revisada y aprobada de manera previa por EL CONTRATISTA</p>
--	--

Respuesta: De manera atenta aclaramos que la facultad de incorporar, modificar o eliminar obligaciones solo se verá reflejada al momento de suscribir el contrato. Si el proveedor no se encuentra de acuerdo con las obligaciones incorporadas, modificadas o eliminadas, podrá manifestarlo, a fin de llegar a un acuerdo entre las partes.

Observación 6

<p>CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN: EL PROVEEDOR no podrá ceder o subcontratar los derechos y obligaciones que le corresponden en virtud del presente contrato.</p>	<p>Se solicita claridad a la entidad frente a los dispuesto en la CLAUSULA NOVENA del modelo de minuta de contrato, en el sentido de precisar si la facultad unilateral establecida a favor de la PREVISORA para terminar el contrato solo es aplicable en los casos listados en dicha cláusula. Es decir es importante que quede claro que la justa causa que podría servir de base para el ejercicio de dicha facultad, debe estar probada, y debe existir un procedimiento previo en donde se haya garantizado el debido proceso para el Contratista. Se solicita igualmente que las causales 7, 11 y 12 de terminación propuestas, apliquen para ambas partes</p>
--	---

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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. En este sentido, cualquier tipo de modificación o acuerdo sobre las cláusulas del contrato deberán ser discutidas directamente con el proponente seleccionado, posterior a la adjudicación del contrato.

Observación 7

<p>Clausula Penal</p>	<p>Se puede solicitar al cliente, lo siguiente: “ Dado que existen fórmulas de cumplimiento de ANS, descuentos asociados a las penalizaciones pactadas, así como garantías a favor de la entidad, no vemos equilibrado que se incluya en la minuta una cláusula penal adicional en la medida que existen ya los mecanismos de cobertura a favor de la entidad que garantizan precisamente los posibles incumplimientos. En esa medida solicitamos no incluir la cláusula trigésima en la propuesta de contrato</p>
-----------------------	--

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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, sin embargo, informamos que la cláusula penal no se encuentra sometida a discusión o

modificación alguna, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la compañía.

Observación 8

<p>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.</p>	<p>Se solicita amablemente a la entidad evaluar y excluir el requerimiento, basados en el siguiente aspecto:</p> <p>Como integradores de servicios de TI, contamos con aliados y proveedores a través de los cuales prestamos los servicios de Mesa de Servicios, en tal sentido la contratación de los recursos se realiza a través de nuestros aliados y proveedores.</p> <p>En todo caso, la responsabilidad contractual frente al servicio estará frente a TIGO.</p>
--	--

Respuesta

..” La Mesa de Servicio deberá contar con personal contratado directamente por el oferente para soporte en sitio a demanda 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. Para las demás ciudades donde Previsora tenga presencia deberá asegurar el soporte que se requiera por demanda, el proveedor podrá subcontratar, garantizando los niveles de servicios establecidos...”

Observación 9

<p>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.</p>	<p>Se solicita amablemente a la entidad evaluar y excluir el requerimiento, basados en el siguiente aspecto:</p> <p>La prestación del objeto contractual es en "MODALIDAD DE SERVICIOS", dando cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio e indicadores claves de desempeño, en tal sentido TIGO, tendrá liberalidad de contar con personal idóneo, capacitado y con experiencia en la operación y soporte de Mesa de Servicios.</p>
---	--

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 10

<p>3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR: ROL Y NUMERO DE RECURSOS Dos (2) Operadores de mesa de servicio segundo nivel aplicativo core y gestión de accesos (negocio - sector financiero) y otros aplicativos (Dedicado en sitio La Previsora)</p>	<p>Se solicita amablemente a la entidad aclarar el alcance del requerimiento. Nuestro entendimiento esta dado a la gestión de accesos a nivel de atención de novedades administrativas de Modificación, reasignación, cambio, bloqueo de contraseñas y en ningún caso a la creación o dada de baja de contraseñas.</p>
---	--

Respuesta

Como se menciona en el numeral **4.14.5. Niveles De Soporte** en el ítem:
Gestión de accesos: ABM de usuarios de directorio activo, aplicaciones de negocio.

La gestión de accesos comprende la creación de usuarios, atención de novedades, creación de contraseñas de primer inicio de sesión, restablecimiento de contraseñas, modificaciones, así como las bajas y depuración de usuarios según la frecuencia establecida por La Previsora S.A.

Observación 11

<p>3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR: ROL Y NUMERO DE RECURSOS Un (1) Operador de mesa de servicio segundo nivel infraestructura (Dedicado en sitio) FUNCIONES Y DEDICACIÓN AL PROYECTO 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.</p>	<p>Se solicita amablemente a la entidad aclarar el alcance del requerimiento. De acuerdo con las funciones a ejecutar, este rol tendrá responsabilidades de administración y gestión de infraestructura, como servidores, directorio activo, correo electrónico, Office 365</p>
---	---

Respuesta

El entendimiento de la empresa UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A es correcto respecto al alcance, se agrega que este rol ejecuta actualizaciones de componentes de software por solicitud de La Previsora S.A en los servidores que esta designe.

Observación 12

<p>3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR: ROL Y NUMERO DE RECURSOS Un (1) Operador de mesa de servicio segundo nivel procesamiento de datos (Dedicado en sitio) FUNCIONES Y DEDICACIÓN AL PROYECTO 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 LA PREVISORA S.A. y/o las solicitudes de los entes de control. Reporte y BD</p>	<p>Se solicita amablemente a la entidad aclarar el alcance del requerimiento. De acuerdo con las funciones a ejecutar, este rol tendrá responsabilidades analista de minería de datos, realizando script de extracción de información de las bases de datos del CORE de la compañía, para obtener la data y generar los correspondientes informes. del mismo modo, se solicita a la entidad brindar información del sistema operativo, lenguaje de programación y demás información asociada con el CORE de la Compañía, con el propósito de dimensionar de forma adecuada el SKILL de este rol.</p>
---	--

Respuesta

Los requisitos que debe cumplir la persona que desempeñará este rol son los descritos en el cuadro del numeral **3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR**. En la etapa de transición se entregará el detalle de las aplicaciones Core de La Previsora S.A al adjudicatario.

Observación 13

<p>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.</p>	<p>Se solicita amablemente a la entidad evaluar y excluir el requerimiento, toda vez que, la prestación del servicio es en "MODALIDAD DE SERVICIO" dando cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio e indicadores claves de desempeño. en tal sentido TIGO, tendrá liberalidad de la asignación de las actividades contar con personal idoneo, capacitado y con experiencia en la operación y soporte de Mesa de Servicios.</p>
---	---

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 14

<p>o Condiciones generales En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados en un término no superior a tres (3) días hábiles, por personas que cumplan con los mismos requisitos o superiores;</p>	<p>Se solicita amablemente a la entidad evaluar y cambiar el tiempo de reemplazo de los recursos asignados a quince (15) días calendario. Tener en cuenta que la prestación del servicio en "MODALIDAD DE SERVICIOS" dando cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio e indicadores claves de desempeño</p>
---	---

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 15

<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplicación de sanciones Novedades de nómina Programación de vacaciones Programación de permisos 	<p>Se solicita amablemente a la entidad evaluar y excluir el requerimiento. Tener en cuenta que la prestación del servicio en "MODALIDAD DE SERVICIOS" dando cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio e indicadores claves de desempeño.</p> <p>El requerimiento de esta información, podrá dar lugar a un posible riesgo de intermediación laboral; esta información es confidencial y propia del empleador y no podrá ser revelada:</p>
--	---

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 16

<p>Personal de contingencia</p> <p>El proveedor deberá disponer de personal de contingencia capacitado para cubrimiento de los puestos de trabajo en caso de presentarse novedades tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ausencias Incapacidades Sanciones Permisos Compensatorios Calamidades Vacaciones <p>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.</p>	<p>Se solicita amablemente a la entidad evaluar y excluir el requerimiento. Tener en cuenta que la prestación del servicio en "MODALIDAD DE SERVICIOS" dando cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio e indicadores claves de desempeño.</p> <p>El oferente implementará los procesos y procedimientos para cubrir este tipo de novedades, sin que estos vayan a afectar los tiempos de atención de los servicios.</p>
--	--

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 17

<p>4.7. PROCESOS DE MEJORA CONTINUA</p> <p>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).</p> <p> 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.</p>	<p>Se solicita amablemente a la entidad evaluar y ajustar el requerimiento relacionado con: participación de mínimo el 75% de los funcionarios que acceden a los servicios de Previsora.</p> <p>Las mejores prácticas y experiencias en operación y soporte de los servicios de TI, están encaminadas a realizar encuestas de entre el 15% y el 20% de los usuarios potenciales de los servicios de TI.</p>
--	---

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 18

<p>4.8. GESTIÓN DE ACTIVOS</p> <p>4.8.1. Activos De Software</p> <p> El soporte y mantenimiento del software base será su responsabilidad exclusiva.</p>	<p>Se solicita amablemente a la entidad aclarar y ampliar el alcance de este requerimiento.</p> <p>* El software base es de propiedad de la entidad, solo se realizará la reinstalación en caso de falla.</p> <p>* El mantenimiento está dado a actividades básicas de primer nivel a través de listas de chequeo que la entidad entregue a la Mesa de Servicio</p>
---	---

Respuesta

Software base hace referencia a aquel software instalado en los equipos de cómputo, el cual será socializado en la etapa de transición y que se encuentra en el check list de alistamiento de equipos que también se entregará en la etapa mencionada. Por esto se contempla el SAM (Software Assets Management) para efectos de este control.

Observación 19

<p>4.8.1. Activos De Software 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.</p>	<p>Se solicita amablemente a la entidad aclarar el alcance de requerimiento de auditorías</p>
--	---

Respuesta

El apoyo requerido hace mención a lo correspondiente a la gestión del servicio contratado.

Observación 20

<p>4.8. GESTIÓN DE ACTIVOS 4.8.2. Activos De Hardware 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). Para los equipos de escritorio (desktop), portátiles y servidores; además de la anterior información, es obligatorio diligenciar la siguiente:</p>	<p>Se solicita amablemente a la entidad aclarar si el soporte de la Mesa de Servicios es solamente sobre la infraestructura ofimática (Portátiles, Impresoras, y accesorios). No se tendrá alcance de soporte de la Mesa de Servicios sobre la infraestructura de servidores, Switche, router, APP.</p>
---	---

Respuesta

Los equipos mencionados son parte de la gestión de la configuración y de activos de hardware como se menciona en los numerales **4.8. GESTIÓN DE ACTIVOS, 4.8.2. Activos De Hardware y 4.10. METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIOS**. El soporte corresponde a la infraestructura ofimática y aplicaciones como se menciona a lo largo del numeral **4.14. ESQUEMA DE LA MESA DE SERVICIO**

23. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA COMWARE

Observación 1

<p>4.5. CONDICIONES A CUMPLIR RESPECTO DE LOS RECURSOS DE PERSONAL A SU CARGO. o Personal de contingencia</p>	<p>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.</p>	<p>Teniendo en cuenta que para cubrir las contingencias debemos contar con un tiempo mínimo para coordinar personal de línea base con el que cuenta cada contratista, la disponibilidad del recurso, tener en cuenta los tiempos de desplazamiento del personal a las sedes del cliente y otras situaciones imprevistas que toman tiempo, se solicita amablemente a la entidad ampliar el tiempo de cuatro (4) horas por mínimo veinticuatro (24) horas para cubrir la novedad a excepción de las vacaciones las cuales no entran dentro de las contingencias.</p>
--	---	--

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 2

<p>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.</p>	<p>Teniendo en cuenta que el propósito que conlleva contar con personal para cubrir las contingencias es no alterar el servicio ni los ANS, se solicita amablemente a la entidad confirmar que el personal de línea base con el que cuenta cada contratista para cubrir las contingencias no deberá cumplir con el perfil mínimo requerido para cada rol ya que, en este caso, priman los conocimientos y la experiencia con la que esta persona se dispondrá a cubrir la necesidad de manera inmediata.</p>
---	--

Respuesta

Teniendo en cuenta que es un evento de Contingencia no se tendrá en cuenta el perfil mínimo, sin embargo, el adjudicatario deberá dar cumplimiento a lo mencionado en el numeral **4.5. CONDICIONES A CUMPLIR RESPECTO DE LOS RECURSOS DE PERSONAL A SU CARGO**

...() 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 ()...

Observación 3

<p>*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.</p>	<p>Teniendo en cuenta que, para cambios de personal, desde el área de recursos humanos deben contar con un tiempo para realizar el reclutamiento, selección, exámenes de ingreso y/o exámen médico y contratación y esto tarda aproximadamente de 3 a 5 días hábiles, se solicita amablemente a la entidad ampliar el tiempo no superior de 3 días a 5 días hábiles para cumplir con el cambio del personal que cumpla con los mismos requisitos o superiores.</p>
--	--

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

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

Observación 4

<p>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</p>	<p>Se solicita amablemente a la entidad confirmar si para la entrega de la certificación de compromiso para disponer del personal, LA PREVISORA S.A. compartirá algún formato estandarizado para diligenciar o si de manera libre los proponentes podemos diseñarlo para garantizar la entrega del personal solicitado según los tiempos descritos por pliego.</p>
---	--

Respuesta

El formato puede ser diseñado por los proponentes siempre y cuando cumpla con lo requerido en el numeral **3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR**

Observación 5

<p>Cada certificación de experiencia laboral o de prestación de servicios deberá contener como mínimo la siguiente información: I Nombre e identificación de la entidad contratante y firma de quien certifica con su respectivo cargo. I Nombre de la persona a quien se le expide la certificación y cargo. I La certificación deberá estar expedida con logo impreso o papel membretado de la firma que expide la certificación. I Objeto del Contrato. I Indicar expresamente la experiencia obtenida en el cargo. I Fecha de iniciación del contrato. I Fecha de terminación del contrato.</p>	<p>Teniendo en cuenta que las certificaciones laborales no contemplan de forma regular el objeto a menos que sean estrictamente certificaciones de experiencia laboral del sector público, se solicita amablemente a la entidad adicionar un "para los casos que aplique (certificaciones laborales emitidas por entidades del sector público)" ya que esto sesga la participación de personas que cumplen con las demás condiciones pero que no cuentan con certificaciones que vengan con el objeto.</p>
--	--

Respuesta

Agradecemos su observación, La Previsora no realizara modificación al ítem en referencia.

Observación 6

<p>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.</p>	<p>Teniendo en cuenta que dentro del pliego de condiciones en la página 35 LA PREVISORA S.A contextualiza que "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."</p> <p>Con lo anterior, solicitamos a la entidad confirmar que para la entrega de la oferta no se requieren las certificaciones de experiencia del recurso mínimo exigido ya que esto será solicitado como requisito de validación para la entidad adjudicada para el desarrollo de este contrato.</p>
--	---

Respuesta

Se confirma que para la presentación de la oferta no se requieren las certificaciones de experiencia del recurso mínimo exigido, deberán ser entregadas por el adjudicatario previo a la suscripción del contrato y en un plazo no mayor a 10 días hábiles una vez adjudicado el contrato.

Observación 7

<p>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.</p>	<p>Para lograr garantizar el proceso de reclutamiento, selección, exámenes de ingreso y contratación del personal idóneo para reemplazar una vacante, se solicita amablemente a la entidad ampliar el tiempo a mínimo "ocho (8) días hábiles como tiempo para cubrir la posición con personal idóneo que cumpla con las condiciones pactadas por pliego"</p>
---	--

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles por personas que cumplan con los mismos requisitos o superiores y deberá asegurar la transferencia de conocimientos de las actividades a desarrollar, previa autorización por parte de LA PREVISORA S.A.

En ningún caso el servicio debe verse afectado por esta rotación de personal, es responsabilidad del adjudicatario mantener los niveles de atención y capacidad de la mesa de servicios.

Observación 8

<p>Siete (7) operadores de mesa de servicio de primer nivel tecnología 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.</p>	<p>Con el propósito de no generar limitaciones de participación de personas que cuentan con los conocimientos y la experiencia para desempeñar este rol, se solicita amablemente a la entidad ampliar la formación académica, dejando estructurado el párrafo de la siguiente manera: "Título de Formación Técnica, tecnológica o aprobación de mínimo 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones o Administración de informática o Ingeniería Electrónica o demás carreras afines relacionadas al sector de TI."</p>
---	---

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

Observación 9

<p>Cuatro (4) operadores de soporte en sitio (Dedicado en sitio) 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.</p>	<p>Con el propósito de no generar limitaciones de participación de personas que cuentan con los conocimientos y la experiencia para desempeñar este rol, se solicita amablemente a la entidad ampliar la formación académica, dejando estructurado el párrafo de la siguiente manera: "Título de Formación Técnica, tecnológica o aprobación de mínimo 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones o Administración de informática o Ingeniería Electrónica o demás carreras afines relacionadas al sector de TI."</p>
---	---

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

Observación 10

<p>Dos (2) Operadores de soporte en sitio regionales (Dedicado en sitio) 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.</p>	<p>Con el propósito de no generar limitaciones de participación de personas que cuentan con los conocimientos y la experiencia para desempeñar este rol, se solicita amablemente a la entidad ampliar la formación académica, dejando estructurado el párrafo de la siguiente manera: "Título de Formación Técnica, tecnológica o aprobación de mínimo 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones o Administración de informática o Ingeniería Electrónica o demás carreras afines relacionadas al sector de TI."</p>
---	---

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

Observación 11

<p>Dos (2) Operadores de mesa de servicio segundo nivel aplicativo core y gestión de accesos (negocio sector financiero) y otros aplicativos 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.</p>	<p>Teniendo en cuenta que se evidencia cierto grado de complejidad a la hora de buscar en el mercado laboral personal que cuente con experiencia en el manejo de aplicativos core del sector financiero y con el propósito de no generar limitaciones de participación de personas que cuentan con los conocimientos y la experiencia para desempeñar este rol, se solicita amablemente a la entidad ampliar la formación académica, dejando estructurado el párrafo de la siguiente manera: "Título de Formación Técnica, tecnológica, aprobación de mínimo 5 semestres de Formación Universitaria Profesional o profesional en Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones o Administración de informática o Ingeniería Electrónica o demás carreras afines relacionadas al sector de TI." para facilitar la consecución de estos recursos.</p>
--	--

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

Observación 12

<p>Un (1) Operador de mesa de servicio segundo nivel infraestructura (Dedicado en sitio) 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.</p>	<p>Con el propósito de no generar limitaciones de participación de personas que cuentan con los conocimientos y la experiencia para desempeñar este rol, se solicita amablemente a la entidad ampliar la formación académica, dejando estructurado el párrafo de la siguiente manera: "Título de Formación Técnica, tecnológica, aprobación de mínimo 5 semestres de Formación Universitaria Profesional o profesional en Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones o Administración de informática o Ingeniería Electrónica o demás carreras afines relacionadas al sector de TI."</p>
--	--

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

Observación 13

<p>Un (1) Operador de mesa de servicio segundo nivel procesamiento de datos (Dedicado en sitio) 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.</p>	<p>Teniendo en cuenta que se evidencia cierto grado de complejidad a la hora de buscar en el mercado laboral personal que cuente con experiencia en el manejo de aplicativos core del sector financiero y con el propósito de no generar limitaciones de participación de personas que cuentan con los conocimientos y la experiencia para desempeñar este rol, se solicita amablemente a la entidad ampliar la formación académica, dejando estructurado el párrafo de la siguiente manera: "Título de Formación Técnica, tecnológica, aprobación de mínimo 5 semestres de Formación Universitaria Profesional o profesional en Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones o Administración de informática o Ingeniería Electrónica o demás carreras afines relacionadas al sector de TI." para facilitar la consecución de estos recursos.</p>
---	--

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

Observación 14

<p>Un (1) Operador de mesa de servicio segundo nivel informática y gestión de activos (Dedicado en sitio La Previsora) 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.</p>	<p>Con el propósito de no generar limitaciones de participación de personas que cuentan con los conocimientos y la experiencia para desempeñar este rol, se solicita amablemente a la entidad ampliar la formación académica, dejando estructurado el párrafo de la siguiente manera: "Título de Formación Técnica, tecnológica, aprobación de mínimo 5 semestres de Formación Universitaria Profesional o profesional en Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones o Administración de informática o Ingeniería Electrónica o demás carreras afines relacionadas al sector de TI."</p>
--	--

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

Observación 15

<p>Un (1) Documentador (dedicado en sitio) Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o Afines.</p>	
---	--

No aplica respuesta, observación en blanco.

Observación 16

<p>Un (1) Documentador (dedicado en sitio) Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o Afines.</p>	<p>Teniendo en cuenta que a la hora de buscar en el mercado laboral este tipo de perfiles, se suele encontrar regularmente personal que cuenta con los conocimientos y la experiencia para desempeñar este rol pero con formación técnica, tecnológica o estudiantes de en carreras afines a TI o de ingeniería industrial, se solicita amablemente a la entidad ampliar la formación académica, dejando estructurado el párrafo de la siguiente manera: "Título de Formación Técnica, tecnológica, aprobación de mínimo 5 semestres de Formación Universitaria Profesional o profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o demás carreras afines relacionadas al sector de TI."</p>
--	---

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

"Título de Formación Técnica, tecnológica, aprobación de mínimo 5 semestres de Formación Universitaria Profesional o profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o demás carreras afines relacionadas al sector de TI."

Observación 17

<p>A partir del acta de aprobación de Garantías y hasta el 30 de septiembre de 20223</p>	<p>Se solicita amablemente a la entidad dar claridad a cuáles el tiempo esperado de duración de la fase de transición, ya que esta inicia sin fecha específica (cuanto es el tiempo de aprobación de garantías esperado)</p>
--	--

Respuesta

El tiempo esperado de duración de la etapa de transición es de 2 meses y el de aprobación de garantías debe ser el menor posible para que el adjudicatario inicie etapa de transición el 1ro de Agosto de 2020 como fecha estimada.

Observación 18

<p>Siete (7) operadores de mesa de servicio</p>	<p>Se solicita amablemente a la entidad modificar el requerimiento dado que las personas en este cargo pueden no tener la certificación itil pero si experiencia y conocimiento, además el cargo con certificado encarece la oferta</p>
---	---

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 19

<p>Cuatro (4) operadores de soporte en sitio</p>	<p>Se solicita amablemente a la entidad modificar el requerimiento dado que las personas en este cargo pueden no tener la certificación ITIL pero si experiencia y conocimiento, además el cargo con certificado encarece la oferta</p>
--	---

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 20

<p>Dos (2) Operadores de soporte en sitio regionales</p>	<p>Se solicita amablemente a la entidad modificar el requerimiento dado que las personas en este cargo pueden no tener la certificación ITIL pero si experiencia y conocimiento, además el cargo con certificado encarece la oferta</p>
--	---

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 21

Dos (2) Operadores de mesa de servicio segundo nivel	Se solicita amablemente a la entidad modificar el requerimiento dado que las personas en este cargo pueden no tener la certificación ITIL pero si experiencia y conocimiento, además el cargo con certificado encarece la oferta
--	--

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 22

Un (1) Operador de mesa de servicio segundo nivel infraestructura	Se solicita amablemente a la entidad modificar el requerimiento dado que las personas en este cargo pueden no tener la certificación ITIL pero si experiencia y conocimiento, además el cargo con certificado encarece la oferta
---	--

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 23

Un (1) Operador de mesa de servicio segundo nivel ofimática y gestión de activos	Se solicita amablemente a la entidad modificar el requerimiento dado que las personas en este cargo pueden no tener la certificación ITIL pero si experiencia y conocimiento, además el cargo con certificado encarece la oferta
--	--

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 24

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, Ibaqué, Manizales, Montería y Pereira	Se solicita por favor aclarar el número de personas requeridas en sitio en cada ciudad y los cargos o conocimientos que estos requieren
--	---

Respuesta

..” La Mesa de Servicio deberá contar con personal contratado directamente por el oferente para soporte en sitio a demanda 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. Para las demás ciudades donde Previsora tenga presencia deberá asegurar el soporte que se requiera por demanda, el proveedor podrá subcontratar, garantizando los niveles de servicios establecidos...”

Observación 25

Cantidad de usuarios, Hardware, oficinas y casos por sede	Se solicita el número de Usuarios y equipos por sede, para dimensionar bien el servicio por demanda ya que este listado esta general
---	--

Respuesta

Esta información se entregará al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 26

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.	Se solicita indicar la herramienta de gestión de inventarios que utiliza la compañía
---	--

Respuesta

La herramienta de gestión de inventarios es ITCM de CA.

Observación 27

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	Se solicita a la entidad cambiar este plazo de 4 horas a 24 horas para cubrir novedades.
--	--

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 28

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:	Se solicita aclarar si se tiene un software de cumplimiento, lector de huellas o rostro, código de barras dentro de la Previsora, o si el oferente lo debe instalar para el control de turnos, o por el contrario solo asegurarse que el carnet tenga lo necesario para lo instalado en las instalaciones de la previsor.
---	---

Respuesta

La Previsora S.A no cuenta con sistemas de control de asistencia disponibles, por lo tanto, el oferente debe contar con el sistema de control de asistencia para el personal destinado del servicio sujeto a turnos y mallas horarias.

Observación 29

Herramienta de gestión	Se le solicita a la entidad aclarar con que herramienta de gestión se cuenta hoy en día y con cuantas licencias (por tipo, nombrada o concurrente) con el fin de realizar un mejor arquitectura del servicio
------------------------	--

Respuesta

La herramienta de gestión es CA, para los usuarios de la compañía no aplica licenciamiento. En cuanto a los resolutores, se tienen 50 licencias concurrentes.

Observación 30

Activos de software	Se le solicita a la entidad aclarar con que herramienta de CMDB se cuenta hoy en día y con cuantas licencias (equipos) con el fin de realizar un mejor arquitectura del servicio
---------------------	--

Respuesta

La herramienta es CA, se deben contemplar como mínimo 3.000 CI's (Elementos de configuración)

Observación 31

Con el fin de llevar a cabo una completa administración de los equipos cubiertos en el servicio, el oferente	Se solicita a la entidad aclarar en que herramienta se tiene hoy la base de datos a cargar en el cmdb propuesto por el oferente
--	---

Respuesta

El método se revisará en conjunto entre el adjudicatario y La Previsora S.A en la etapa de transición, ya que se entiende que no existe un estándar para esta migración y que esto reviste particularidades que merecen ser revisadas a detalle.

Observación 32

Usuarios VIP y Críticos	Se solicita cambiar el ANS de atención de "inmediato" a algo medible ya que de 1 a 10 minutos puede ser catalogado como inmediato
-------------------------	---

Respuesta

El entendimiento de "inmediato" que referencia la Empresa Comware es correcto, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 33

Nivel de servicio gestión WEB	Se solicita cambiar el ans de canal web de >=95%, ya que este canal depende de muchas variables entre ellas el prestador del servicio web y caídas de la red
-------------------------------	--

Respuesta

Se evaluará ante un incumplimiento si la causa fue por evento fortuito o un factor externo para efectos de la penalización o no del indicador, sin embargo, la meta se mantiene tal y como reposa en el pliego de condiciones dado que es responsabilidad del proponente ejecutar lo necesario para cumplir este indicador.

Observación 34

Mide el nivel de servicio del canal Chatbot	Se solicita cambiar el ANS de canal web de >=95%, ya que este canal depende de muchas variables entre ellas el prestador del servicio web y caídas de la red
---	--

Respuesta

Se evaluará ante un incumplimiento si la causa fue por evento fortuito o un factor externo para efectos de la penalización o no del indicador, sin embargo, la meta se mantiene tal y como reposa en el pliego de condiciones dado que es responsabilidad del proponente ejecutar lo necesario para cumplir este indicador.

Observación 35

Se debe disponer de los siguientes medios de recepción de requerimientos para la prestación del serv	Se solicita conocer el número de incidentes que ocurren dentro de las horas nocturnas 10 pm - a 5 am para saber cómo arquitecar el servicio 7x24 y cuantas llamadas ocurren despues del Horario laboral
--	---

Respuesta

En horas nocturnas 10pm – 5am no hay reporte de incidentes, el horario de la mesa de servicios es el estipulado en el numeral **4.21. OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO ítem 15:**

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.

La disponibilidad 24*7*365 hace referencia a los canales de atención y recepción de casos descritos en el numeral **4.14.2. Medio de atención de requerimientos e incidentes:**

- 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

Observación 36

HORARIO MESA DE SERVICIO

Se pide esclarecer si el horario es 7*24*365 o el horario establecido en la tabla del numeral, ya que según esto se adecua la maya de turnos. Y también conocer el número de llamadas entrantes en el horario nocturno.

Respuesta

el horario de la mesa de servicios es el estipulado en el numeral **4.21. OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO ítem 15:**

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.

La disponibilidad 24*7*365 hace referencia a los canales de atención y recepción de casos descritos en el numeral **4.14.2. Medio de atención de requerimientos e incidentes:**

- 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

Observación 37

Bolsa costo Variable	Se le pide a la entidad aclarar como será usada esta bolsa y acotar las funciones que se requieran ya que pueden existir proyectos que no estén al alcance del personal y después solicitarlo y incurrir a pérdidas debido a que no se conoce el alcance de estas funciones.
----------------------	--

Respuesta

Como se menciona en el numeral **1.3 FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO OFICIAL:**

...() 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 ()...

Por lo tanto, el cálculo del valor de servicio fijo mensual, debe realizarse sobre el presupuesto nombrado como “Costo fijo” en la tabla de vigencias del numeral mencionado.

Observación 38

Línea telefónica 018000 y una línea telefónica directa para Bogotá	por favor solicitamos informar cuanto es el consumo histórico, ya que el consumo de estas líneas 018000 es de cobro revertido y su costo por minuto en el mercado es el más alto de los servicios de telefonía, y es importante para todos los proveedores tener una base para tener una eficiencia el el servicio.
--	---

Respuesta

La Previsora agradece su observación y aclara que esta información se entregará en la etapa de transición.

Observación 39

Línea telefónica 018000 y una línea telefónica directa para Bogotá	Por favor informar cuantas conexión el servicio actual tiene para esta línea directa?
--	---

Respuesta

La Previsora agradece su observación y aclara que esta información se entregará en la etapa de transición por el proveedor actual. Se puede utilizar la planta IP para recibir estas líneas. Todos costos asociados estarán a cargo del adjudicatario.

Observación 40

Autogestor de contraseñas para directorio activo y los demás sistemas de información de la compañía	Para este requerimiento, la entidad entregara acceso total al directorio activo para hacer integraciones o automatizaciones para la Autogestión de contraseñas?
---	---

Respuesta

La Previsora S.A entregará el acceso necesario para las integraciones o automatizaciones para la autogestión de contraseñas.

Observación 41

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	Para la PREVISORA es viable conectar a sus usuarios de la mesa del proveedor usando una conexión por troncal SIP entre el sistema de contact center del contratista y el sistema PBX/planta telefónica de la Previsora?
---	---

Respuesta

Es viable el uso de troncal SIP entre el sistema de contact center del proveedor y la plata telefónica de la Previsora.

Observación 42

CHATBOT	por favor informar la estructura del Chat bot deseado, en el mercado se dimensiona por este tipo de esquema, se debe planear un flujo o mapa o estructura y de esta manera se dimensiona los recursos para el ChatBot, esto se debe a que cada organización/empresa tiene un esquema diferente y por ende debe construirse basado en cada necesidad a la medida.
---------	--

Respuesta

Agradecemos su observación, el requerimiento de CHATBOT seria nuevo para la entidad, por lo que el oferente nos puede plantear en su propuesta la estructura a seguir como buena proactiva en la implementación del CHATBOT.

Observación 43

CHATBOT	por favor informar cuantas transacciones debe soportar el ChatBot, esto se debe a que cada organización /empresa tiene una cantidad de interacciones o consultas diferentes, por ende es necesario conocer la cantidad de interacciones que debe soportar el Bot.
---------	---

Respuesta

Agradecemos su observación, el requerimiento de CHATBOT seria nuevo para la entidad, por lo que el oferente nos puede plantear en su propuesta el modelo a seguir como buena proactiva en la implementación del CHATBOT.

Observación 44

Con la contratación de este servicio integral, se debe garantizar a LA PREVISORA S.A. el logro de los siguientes objetivos: *Implementar el autogestor de contraseñas para directorio activo y otras aplicaciones de LA PREVISORA S.A.	Para el componente de Autogestión de contraseñas indicar cuales son los sistemas de información a soportar e indicar el alcance requerido. Es importante considerar que varias plataformas ya cuentan con su propio módulo de autogestión de contraseñas o simplemente funcionan con autenticación con directorio activo por lo cual la gestión a realizar seria contra el directorio activo.
---	--

Respuesta

Agradecemos su observación y aclaramos que: El Autogestor de contraseñas debe estar en la capacidad de integrarse con Directorio Activo, ODBC's de bases de datos y Web Services.

Observación 45

¿Las plataformas que se desea autogestionar la contraseña soportan webservices? Esto es necesario para hacer la integración y administrar las contraseñas

Respuesta

Se confirma que algunas de las plataformas sobre las cuales se desea hacer autogestión de contraseñas soportan Web Services

Observación 46

<p>Herramienta de conexión remota</p> <p>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.</p>	<p>¿La Previsora indica en el documento de RFP que requiere acceso a la mesa para 50 agentes de previsoras? Por favor informar cuántas licencias nombradas y/o compartidas se requieren para estas 50 personas.</p>
---	---

Respuesta

Como se menciona en el numeral **4.6.1. Herramientas de gestión:**

...() 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 ()...

Se requieren 50 licencias concurrentes.

Observación 47

<p>OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO</p> <p>3. Cumplir con las certificaciones Pink Elephant (PinkVerify™) en el nivel PINK VERIFY 2011 a los procesos detallados en el numeral 15</p>	<p>Solicitamos a la entidad que dentro de los procesos certificados por Pink Elephant se encuentre el proceso de AM (Asset Management) teniendo en cuenta que están solicitando gestión y administración de los activos y es un proceso muy importante en las buenas prácticas de ITIL.</p>
--	---

Respuestas: La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

Se solicitará dentro de los procesos certificados por Pink Elephant el proceso de AM (Asset Management).

Antes:

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. 93
- ✓ 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.

Después:

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. 93
- ✓ Gestión de la configuración – Service Asset& Configuration Management SACM.
- ✓ Gestión de cumplimiento de solicitudes – Request Fullfillment – RF.
- ✓ Gestión del portafolio de servicios – Service Portfolio Management - SPM
- ✓ Gestión del catálogo de servicios - Service Catalog Management - SCM
- ✓ Gestión de niveles de servicio – Service Level Management – SLM
- ✓ Gestión de activos - Asset Management - AM

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

Observación 48

¿Aclarar si Previsora necesita hacer Migración de los casos abiertos en su actual herramienta de Mesa de Ayuda a la nueva solución ofertada para este proceso?

Respuesta

La Previsora S.A agradece su observación y aclara, que no se contempla migración de casos de la plataforma actual a la ofrecida, sin embargo se deben gestionar todos los casos en la etapa de transición, en la antigua plataforma para que sean gestionados y cerrados, o los que queden en estado abierto deberán ser registrados manualmente en la nueva plataforma.

Los casos de la plataforma antigua pueden disponerse para visualización a manera de consulta.

Observación 49

<p>HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO</p>	<p>Solicitar a qué hacen referencia con el siguiente requerimiento: 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...no es claro teniendo en cuenta que este requerimiento debe ser exigido una vez se adjudique el contrato o se dé inicio al mismo al futuro contratista.</p>
---	---

Respuesta: La Previsora agradece su observación pero no realizara modificación alguna al ítem en referencia.

24. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA SELCOMP

Observación 1

1. Solicitamos a la entidad muy amablemente permita certificados de experiencia o contratos, donde se evidencie experiencia en solución integral de Mesa de Servicios o Mesa de Ayuda y Tecnología.

Respuesta

Las certificaciones pueden acreditar la experiencia también bajo el término Mesa de Ayuda, que es un objeto similar al de la presente invitación.

Observación 2

2. “3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR” Solicitamos a la entidad nos pueda aclarar a que hace referencia con el tiempo parcial en el perfil del Gerente de Proyecto.

Respuesta

Tiempo parcial hace referencia a que este recurso debe tener una dedicación del 50% de su jornada laboral para atender a La Previsora S.A.

Observación 3

3. Solicitamos a la entidad permitir que la experiencia del perfil “operadores de mesa de servicios segundo nivel aplicativo core y gestión de accesos” sea en soporte técnico sobre aplicativos ofimáticos y que el conocimiento en el aplicativo CORE sea adquirido una vez iniciado el proyecto en el plan de inducción y transferencia de conocimiento realizada por la entidad.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 4

4. Solicitamos a la Entidad aclarar a que se refiere con “Entre otros” en la experiencia relacionada a los perfiles de Operadores de mesa de servicio de segundo nivel aplicativo core y del operador de mesa servicio segundo nivel infraestructura.

Respuesta

“Entre otros” hace referencia a experiencia en ámbitos afines a la experiencia requerida para cada perfil.

Observación 5

5. Solicitamos a la Entidad permitir que la experiencia del perfil “Operador de mesa de servicio segundo nivel procesamiento de datos” sea en generación de reportes y base de datos, y que este conocimiento para el aplicativo core sea adquirido en la etapa de transición determinada por la entidad.

Respuesta

Como se menciona en el numeral **4.14.4 Servicios de Soporte a aplicativos** La Previsora S.A. confirma:

“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 (...)”

Por lo tanto la experiencia en bases de datos y generación de reportes será válida.

Observación 6

6. “Operador de mesa de servicio segundo nivel ofimática y gestión de activos” Solicitamos a la Entidad tener en cuenta que las funciones descritas para este perfil se deben independizar en términos de soporte técnico y funciones de ITIL. Por lo que sugerimos que las funciones de soporte en sitio se encuentren en un perfil diferente a las de un Gestor de procesos ITIL.

Respuesta

Este recurso tendrá la gestión de activos requerida para el servicio incluyendo la infraestructura ofimática, no se contempla que deba ejercer labores de soporte técnico en el mismo nivel de un recurso de soporte en terreno.

Observación 7

7. Teniendo en cuenta que la solicitud de personal descrita en el numeral 3.3.2 indica que para Bogotá, Medellín y Cali se deben contemplar un operador de soporte en sitio para cada ciudad, Solicitamos aclarar si para Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Montería y Pereira también se debe contemplar este personal adicional, toda vez que la entidad solicita que este personal que atiende las ciudades mencionadas debe estar contratado directamente.

Respuesta

..” La Mesa de Servicio deberá contar con personal contratado directamente por el oferente para soporte en sitio a demanda 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. Para las demás ciudades donde Previsora tenga presencia deberá asegurar el soporte que se requiera por demanda, el proveedor podrá subcontratar, garantizando los niveles de servicios establecidos...”

Observación 8

8. “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” Solicitamos a la entidad aclarar a que se refiere con la palabra calidades.

Respuesta

La palabra calidades hace referencia al perfil de estudios, experiencia y conocimiento de las personas requeridas para la ejecución del contrato.

Observación 9

9. **“Deberán aportarse con la propuesta,** las certificaciones de experiencia que sean necesarias a fin de acreditar los años de experiencia solicitados para cada rol.” Solicitamos a la entidad aclarar si se deben presentar las hojas de vida junto con la propuesta o se debe presentar 10 días hábiles contados a partir de la adjudicación del mismo, toda vez que el documento presenta incongruencia y genera confusión.

Respuesta

1. El pliego de condiciones de la invitación abierta No. 005-2020 estipula que para efectos de establecer si el proponente cumple o no cumple, este deberá adjuntar una certificación en la cual se compromete a poner a disposición del contrato el personal mínimo referenciado en el pliego, según lo estipulado en el numeral 3.3.2. denominado “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor”, en los siguientes términos:

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

(..)

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 (...)

2. Por otro lado, el mismo 3.3.2. denominado “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor” determina el momento en el cual el proponente seleccionado deberá aportar los soportes del personal a cargo del proveedor, así:

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

(..)

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

Si el proveedor llegase a ejecutar el contrato con roles que no cumplan las calidades solicitadas en este pliego de condiciones, será causal de terminación inmediata y unilateral del contrato. (...)

Observación 10

10. “NOTAS APLICABLES PARA TODOS LOS ROLES” Solicitamos a la entidad permita otorgar un plazo de 5 días hábiles para presentar los candidatos de remplazo en caso de requerirse cambios del personal, toda vez que cambiarlo de forma inmediata no sería posible, por todos los tramites de selección y contratación.

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles por personas que cumplan con los mismos requisitos o superiores y deberá asegurar la transferencia de conocimientos de las actividades a desarrollar, previa autorización por parte de LA PREVISORA S.A.

En ningún caso el servicio debe verse afectado por esta rotación de personal, es responsabilidad del adjudicatario mantener los niveles de atención y capacidad de la mesa de servicios.

Observación 11

11. Solicitamos a la entidad aclarar a que obedece la diferencia entre el total general (18.276 casos anuales con un promedio con un promedio de 1.523 mensuales) del cuadro en el numeral “4.1.2 Oficinas a tender y cantidad de casos promedio anual por sede” y el total (55.757 Tickets anuales, con un promedio mensual de 4.646) registrado en el cuadro del numeral “4.1.3 Estadísticas de servicio.”

Respuesta

El cuadro **Cantidad Tickets gestionados en el año 2019 (55.757)** hace referencia al total de casos incluyendo atención en sitio a nivel nacional (Incluyendo Casa Matriz). Por otro lado, el cuadro del numeral **4.1.2. Oficinas a atender y cantidad de casos promedio anual por sede (18.276)**, hace referencia al total de casos incluyendo atención en sitio para las sedes de La Previsora S.A a nivel nacional diferentes a Casa Matriz que se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá.

Observación 12

12. Solicitamos a la entidad aclarar cuál es la fecha prevista para la firma del contrato con el fin de estimar el tiempo de transición, por otro lado, en caso de que se corra la fecha y firma de este contrato, ¿la fecha fin de transición cambiará a la estimada?

Respuesta

El tiempo esperado de duración de la etapa de transición es de 2 meses y el de aprobación de garantías debe ser el menor posible para que el adjudicatario inicie etapa de transición el 1ro de Agosto de 2020 como fecha estimada.

Observación 13

13. Solicitamos a la entidad aclarar si se realizara pago en la etapa de afinamiento.

Respuesta

Como se menciona en el cuadro de detalle de cada una de las etapas en el numeral **4.2. ETAPAS DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**, durante los dos primeros meses de la etapa de operación se realizará el pago del servicio mensual.

Observación 14

14. Teniendo en cuenta que la adjudicación del contrato se estima para el 5 de junio y el proyecto daría inicio el 30 de Septiembre, y la presentación de las hojas de vida se deben entregar 10 días hábiles después de esta adjudicación de este no se podrá garantizar la disponibilidad de este personal, por lo que solicita a la entidad permitir la presentación de estos documentos al inicio de la etapa de transición.

Respuesta

El adjudicatario debe iniciar etapa de transición el 1ro de Agosto de 2020 como fecha estimada. La etapa de operación inicia tentativamente el 1ro de Octubre de 2020.

Observación 15

15. Dentro del plan de transición que exige la entidad presentar con la propuesta, se están solicitando algunas actividades que podrán ser documentadas y ejecutadas teniendo un conocimiento previo de la entidad y la operación del servicio, en tal sentido, sugerimos a la entidad que este plan de transición sea un entregable al finalizar la etapa de transición.

Respuesta

El Plan de Transición detallado debe entregarlo el adjudicatario en un plazo máximo de 10 días hábiles una vez le sea adjudicado el contrato

Observación 16

16. Solicitamos a la entidad aclarar cuales procesos de ITIL tienen implementados y que grado de madurez de cada uno, así mismo, se solicita aclarar si los gestores de estos procesos serán provistos por la entidad.

Respuesta

El servicio actual está bajo marco ITIL a cargo del proveedor y bajo la supervisión de La Previsora S.A. El detalle correspondiente se entregará al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 17

17. “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” solicitamos a la entidad aclarar este descuento toda vez que el valor ofertado según el formato propuesta económica es un valor global y no es un valor discriminado por personal.

Respuesta

El descuento consiste en calcular el valor en dinero del tiempo que significa ese recurso para la operación y que está dejando de producir para el proyecto, de manera que en la próxima facturación se haga el descuento correspondiente, además que constituye una violación de los acuerdos del contrato.

Observación 18

18. “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” Solicitamos a la entidad permita que para este remplazo pueda ser en 5 días hábiles, toda vez, que los procesos de selección y contratación llevan un tiempo estimado de 5 días hábiles.

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación del texto a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles por personas que cumplan con los mismos requisitos o superiores y deberá asegurar la transferencia de conocimientos de las actividades a desarrollar, previa autorización por parte de LA PREVISORA S.A.

Observación 19

19. “4.6 herramienta de gestión de servicio” Solicitamos a la entidad a que se refiere con “certificado de licencia vigente para el uso de las herramientas que hagan parte del servicio”

Respuesta

Se refiere al certificado de licencia que garantiza que las herramientas definidas para el servicio están debidamente licenciadas, el proponente deberá aportar previa suscripción del contrato y en un plazo máximo de diez (10) días hábiles 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.

Observación 20

20. “4.6 herramienta de gestión de servicio” solicitamos a la entidad que para este requerimiento se entregue un certificado por parte del fabricante acreditando al proveedor la capacidad de uso de la herramienta.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 21

21. Solicitamos a la entidad aclarar si el servicio de mesa de servicio estará en las instalaciones de la entidad o del contratista.

Respuesta

Los agentes de nivel 1 deben estar en las instalaciones del proveedor, los demás recursos deben estar en las instalaciones de La Previsora S.A. en casa matriz ubicada en Bogotá.

Observación 22

22. De acuerdo al numeral “4.10 Metodología para la prestación del servicio” Solicitamos a la entidad aclarar cuáles son los planes y los contenidos que se deben presentar con la propuesta ya que por ejemplo en el ítem “Continuidad del servicio y recuperación de desastres” en el segundo párrafo indican que esta debe ser presentada 5 días hábiles siguientes al inicio del servicio, así como también, el numeral “4.10.1 Seguimiento a las estadísticas del servicio” indica que mediante un compromiso de cumplimiento se entenderá el cumplimiento de lo requerido en el numeral. De igual forma le sugerimos a la entidad que esta Metodología para la prestación del servicio se entregue en la etapa de transición ya que hay actividades que solo pueden ser planificadas y documentadas en la etapa de transición.

Respuesta

El proponente debe mostrar en la propuesta para estos aspectos relacionados en el ítem **4.10 Metodología para la prestación del Servicio**, como es su metodología de trabajo, qué herramientas propone, qué esquemas de seguridad utiliza, que infraestructura contempla para el servicio, como integra su DRP y BCP y asimismo como arquitecta la solución propuesta. Claramente, todas las actividades que signifiquen la implementación de esta metodología serán acordadas y detalladas en conjunto con La Previsora en la etapa de transición.

Observación 23

23. En el ítem “4.11 Definición de acuerdos de niveles de servicios” Solicitamos a la entidad aclarar si se debe presentar esta documentación junto con la propuesta toda vez que esta metodología es basada en ITIL.

Respuesta

Como se menciona en el numeral 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 ()...

Adicionalmente tener en cuenta en el mismo numeral:

...() 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 ()...

Observación 24

24. Solicitamos a la entidad informar cual es la cantidad de usuarios VIP y críticos con su respectiva ubicación.

Respuesta

Se estiman alrededor de 40 usuarios VIP y Críticos a nivel nacional, la información adicional se entregará al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 25

25. Solicitamos a la entidad aclarar la descripción del indicador de Nivel de servicio de gestión web y Nivel de servicio chat bot, toda vez, que este no indica cómo será la fórmula con la que se calculará esta medición.

Respuesta

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

Observación 26

26. Solicitamos a la entidad aclarar la descripción del indicador de Nivel de servicio telefónico, toda vez que el texto hace referencia a la medición de las llamadas atendidas, pero así mismo, menciona que este debe ser superior al 90% de las llamadas abandonadas lo cual resulta inconsistente. Por otra parte, se sugiere como nivel objetivo para el indicador un periodo de 20 segundos. Siendo éste un referente un tiempo definido por grandes referentes de contratación estatal y privada.

Respuesta

La meta del nivel de servicio telefónico es como mínimo el 90%. La mención a llamadas abandonadas se relaciona con las “llamadas fantasmas” que se catalogan como aquellas que ingresan y duran máximo 10 segundos, estas no impactarán el indicador de abandono de llamadas.

Observación 27

27. Solicitamos a la entidad aclarar a que se refiere con incidentes atendidos en el primer contacto.

Respuesta

Hace referencia a los incidentes atendidos por el nivel 1.

Observación 28

28. Solicitamos a la entidad pueda publicar las fórmulas de cálculo de medición de los ANS descritos en el cuadro de “**Penalizaciones (Incumplimiento de ANS e indicadores)**”

Respuesta

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

Observación 29

29. Solicitamos a la entidad que permita que el ANS de nivel de satisfacción del cliente sea en relación a las encuestas contestadas.

Respuestas

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 30

30. Solicitamos a la entidad no tener en cuenta el ANS encuestas de satisfacción respondidas por los usuarios atendidos, ya que nosotros como contratistas no podemos obligar a los usuarios a contestar estas encuestas, a no ser que existan políticas desde las directivas de la entidad que exija a los usuarios el cumplimiento de esta obligación. Por otro lado, este indicador no aporta valor al servicio.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 31

31. Solicitamos a la entidad aclarar cuál es criterio de aceptación o devolución de un entregable, además aclarar si la máxima cantidad en devolución es en total de los informes a entregar o este ANS aplica por cada documento.

Respuesta

El criterio para devolución de un entregable aplica cuando estos tienen errores en cifras del servicio, información errada que genere lecturas erróneas de la gestión del servicio, además de la frecuencia en que estos posibles errores se presentan y no se evidencia una mejoría al respecto.

Observación 32

32. Solicitamos a la entidad aclarar a que se refiere con la efectividad en la atención de estos usuarios de manejo en el ANS Nivel de servicio usuarios VIP.

Respuesta

Mide la efectividad de la solución que se le da a estos usuarios por la Mesa de Servicios ante un incidente o requerimiento.

Observación 33

33. Solicitamos a la entidad pueda publicar los históricos de cumplimiento de los indicadores en el último año.

Respuesta

Se entregarán al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 34

34. Solicitamos a la entidad aclarar si para la etapa de transición se brindaran puestos de trabajo para el personal que atenderá esta etapa.

Respuesta

Sí, se entregarán puestos de trabajo para el personal que trabajará en esta etapa.

Observación 35

35. Solicitamos a la entidad aclarar

Respuesta

No se evidencia pregunta u observación para aclarar y/o responder.

Observación 36

36. Solicitamos a la entidad evaluar la posibilidad de requerir que la solución esté certificada en el proceso de AM (ASSET MANAGEMENT) en PINK ELEPHANT ya que es el proceso importante para la gestión de los equipos.

Respuesta

Se solicitará dentro de los procesos certificados por Pink Elephant el proceso de AM (Asset Management).

Observación 37

37. Solicitamos a la entidad indicar o aclarar la cantidad de agentes/especialistas licenciados para la gestión de casos. Indicar también si son licencias fijas, nombradas o concurrentes.

Respuesta

Como se menciona en el numeral **4.6.1. Herramientas de gestión:**

...() 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 ()...

Se requieren 50 licencias concurrentes.

Observación 38

38. Solicitamos a la entidad indicar la cantidad de equipos de cómputo, servidores, impresoras, routers, switches u otros dispositivos de TI que se quieren inventariar desde la CMDB.

Respuesta

Como se menciona en el numeral **4.10. METODOLOGÍA PARA 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 (CMDDB: 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

Se debe tener en cuenta que CI's (Configuración Ítem), debe contemplarse un alcance de mínimo 3.000. CI's.

Observación 39

39. Adicional al Directorio Activo, solicitamos a la entidad por favor indicar que otros Sistemas de Información se deben administrar desde el portal de Autogestión.

Respuesta

Agradecemos su observación y aclaramos que: El Autogestor de contraseñas debe estar en la capacidad de integrarse con Directorio Activo, ODBC's de bases de datos y Web Services.

Las aplicaciones que se deberán gestionar con el autogestor de contraseñas se validarán en la etapa de transición.

Observación 40

40. Solicitamos a la entidad informar también para cada plataforma el tipo de login que se soporta, es decir usuario propio de la herramienta, Directorio Activo, Otro?

Respuesta

Agradecemos su observación y aclaramos que: El Autogestor de contraseñas debe estar en la capacidad de integrarse con Directorio Activo, ODBC's de bases de datos y Web Services.

Observación 41

41. Para hacer la gestión de las contraseñas se necesita que las plataformas soporten webservices, solicitamos a la entidad aclarar si las plataformas lo soportan?

Respuesta

Agradecemos su observación y aclaramos que: El Autogestor de contraseñas debe estar en la capacidad de integrarse con Directorio Activo, ODBC's de bases de datos y Web Services.

Observación 42

42. Para la Solución de Inventarios, esta podría tener alcance de todos los equipos de cómputo desde un único punto de red? O sería necesario instalar un servidor de inventario en cada sede por alguna restricción de red que pueda tener Previsora?

Respuesta

Si el significado de “punto de red” en esta observación, hace referencia a tener alcance con todos los equipos desde una ubicación centralizada, la respuesta es afirmativa.

Observación 43

43. Solicitamos a la entidad aclarar si para los casos actuales que se encuentran en la herramienta actual se pueden dejar como consulta. No se recomienda migración porque es una labor compleja porque todos los fabricantes manejan una estructura diferente.

Respuesta

Se confirma que los casos pueden disponerse para visualización a manera de consulta. El método se revisará en conjunto entre el adjudicatario y La Previsora S.A en la etapa de transición, ya que se entiende que no existe un estándar para esta migración y que esto reviste particularidades que merecen ser revisadas a detalle.

Observación 44

44. Solicitamos a la entidad aclarar cuál es la herramienta con la que trabaja actualmente.

Respuesta

La herramienta de gestión (ITSM) actual es CA

Observación 45

45. Solicitamos a la entidad aclarar si el ítem de “Plazo para la presentación de análisis y recomendaciones” está incompleto.

Respuesta:

*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 **Error! Reference source not found.** **Error! Reference source not found.** ítem **Error! Reference source not found.** **Error! Reference source not found.** 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.

Observación 46

46. “Las fórmulas para el cálculo de los indicadores se definirán al momento de inicio de la fase de transición.” Solicitamos a la entidad que estos indicadores sean definidos durante la fase de transición y no al inicio de esta ya que no es viable definir este acuerdo sin conocer a detalle la operación.

Respuesta

Las fórmulas para el cálculo de los indicadores se definirán en la etapa de transición.

Observación 47

47. “4.21. OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO” Item 13. Teniendo en cuenta que el personal mínimo requerido define asignación de técnicos con dedicación de tiempo completo para las ciudades Medellín, Cali y Casa Matriz, solicitamos a la Entidad permita que la atención para las demás sedes se pueda realizar con personal con un vínculo comercial y no un contrato laboral directo con el contratista.

Respuesta

..” La Mesa de Servicio deberá contar con personal contratado directamente por el oferente para soporte en sitio a demanda 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. Para las demás ciudades donde Previsora tenga presencia deberá asegurar el soporte que se requiera por demanda, el proveedor podrá subcontratar, garantizando los niveles de servicios establecidos...”

Observación 48

48. Solicitamos a la entidad aclarar cuantos mantenimientos preventivos por año son requeridos y si este se realizará con personal diferente al mínimo solicitado.

Respuesta

Los mantenimientos mencionados deben hacerse a los equipos de cómputo tanto desktops como portátiles a nivel nacional según listado de sucursales incluido en el **ANEXO 1 DIRECCIONES DE LAS SUCURSALES DE LA ENTIDAD**. del pliego de condiciones una (1) vez al año.

Observación 49

49. “25. Acompañar a eventos puntuales donde LA PREVISORA S.A. requiera su apoyo.” Solicitamos a la entidad aclarar el alcance de los acompañamientos y si estos eventos se realizan fuera de las instalaciones donde hay personal de tiempo completo, por lo cual solicitamos aclarar quien asumirá los costos y la logística. Por otro lado, solicitamos información de históricos de estos eventos en el último año.

Respuesta

Se refiere al acompañamiento necesario por la parte técnica para el soporte a actividades como ferias, capacitaciones, videoconferencias, campañas de La Previsora S.A a nivel nacional. Dada la dinámica del negocio no es posible especificar el número de eventos al año. Se revisarán en conjunto entre el adjudicatario y La Previsora S.A, aquellos eventos puntuales que requieran recursos adicionales que serán cargados al costo variable mencionado en el pliego de condiciones en el numeral **1.4 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO** ítem 2.

Observación 50

50. “Valores Agregados” Solicitamos a la entidad aclarar si las campañas deben ser semestrales como lo indica en el párrafo “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.” o si estas campañas deben ser “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.” es inconsistente esta solicitud.

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación y suprimirá el texto “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.” debe ser suprimido del numeral **5.3. VALORES AGREGADOS 50 PUNTOS**, a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

Observación 51

51. Solicitamos a la entidad tener en cuenta que las solicitudes son muy específicas y requieren procesos administrativos dispendiosos, solicitamos a la entidad permita ampliar el plazo de presentación de ofertas al 1 de Junio de 2020 ya que por la emergencia sanitaria actual se han visto afectados los procesos administrativos demorando las entregas de estos.

Respuesta

Revisar Adenda N°1 del proceso de Invitación Abierta No. 005-2020 publicada en el sitio web de La Previsora S.A.

25. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA AMERICAS BPS

Observación 1

Respuesta

No es clara la solicitud en cuanto al modo de acceso, sin embargo, la información que se requiera al respecto se suministrará en detalle en la etapa de transición.

Observación 2

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
2	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	Dotación del personal	Los equipos celulares deben asignarse por cada persona o se puede 1 celular por cada sede.

Respuesta

Como se menciona en el numeral **4.5. CONDICIONES A CUMPLIR RESPECTO DE LOS RECURSOS DE PERSONAL A SU CARGO:**

...() 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.

Esta asignación será decisión del adjudicatario y deberá garantizar la mejor opción de cara al servicio para La Previsora S.A.

Observación 3

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
3	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES		no es claro si toda la operación debe operara en instalaciones de la entidad o solo el personal que reaizara soporte en sitio la atención en primer nivel se realizara desde instalaciones del proveedor?

Respuesta

Los agentes de nivel 1 deben estar en las instalaciones del proveedor, los demás recursos deben estar en las instalaciones de La Previsora S.A. en casa matriz ubicada en Bogotá.

Observación 4

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
4	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	4.6.1. Herramientas de gestión	Agradecemos nos puedan compatir lo flujos de atención para la implementación del chatbot, confirmar si debemos realizar integraciones por favor ampliar alcance, detalle y volumetrías mensuales de este servicio

Respuesta

La herramienta de solución del oferente debe estar en la capacidad de integrar el canal de comunicación interno TEAMS, esto con el fin de simplificar los canales de comunicación de los usuarios.

Un ChatBot integrado a Microsoft Teams puede asignarse a un chat o a un canal privados, el uso de bots puede ser administrado desde Office 365, con el fin de alimentar una base de conocimiento o consulta proactiva, así como si un usuario usa el canal de Teams para informar un incidente o requerimiento, pueda ser identificado por el Chatbot para su atención o gestión de caso.

Se aclara que el canal Chatbot será un nuevo canal de atención y recepción de solicitudes, por lo cual no existen estadísticas al respecto.

Observación 5

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
5	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	4.6.1. Herramientas de gestión	Agradecemos nos puedan compatir las volumetrías de la gestion telefonica y aht,

Respuesta

La información para efectos del proceso está contenida en el numeral **4.1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL SERVICIO**, los detalles adicionales serán compartidos al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 6 (-> Topología)

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
6	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	4.6.1. Herramientas de gestión	agradecemos nos puedan confirmar si ya se tiene una línea de atención telefónica, como es la topología de voz estas líneas serán proporcionadas por el proveedor o por la entidad confirmar costos fijos y de cobro revertido

Respuesta

Se cuenta con una línea de atención telefónica, línea 01800 y extensión, La Previsora cuenta con un sistema de telefonía IP (Software Base - Virtualizado) propio a nivel nacional. Las líneas deben ser proporcionadas por el proveedor. La información relacionada con costos se suministrará en la etapa de transición, tener en cuenta que todos los costos asociados a la infraestructura del servicio estarán a cargo del adjudicatario.

Observación 7

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
7	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	4.6.1. Herramientas de gestión	por favor detallar cual es el canal web que se menciona

Respuesta

Hace referencia al portal WEB de la herramienta de gestión (ITSM) que el adjudicatario dispondrá como canal para la recepción de reportes que los usuarios de La Previsora S.A, 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 puedan generar.

Observación 8

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
8	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	4.6.1. Herramientas de gestión	Agradecemos nos puedan compatir el flujo del ivr esperado si es enrutador o transaccional en caso de ser transaccional por favor detallar el alcance en la integración

Respuesta

El IVR como base debe ser enrutador, deseable que sea transaccional, sin embargo, sobre este último aspecto depende de la oferta del proponente y se revisaría en la etapa de transición junto con los flujos correspondientes.

Observación 9

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
9	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	4.6.1. Herramientas de gestión	Agradecemos nos puedan compatir la estructura de la encuesta de satisfacción a realizar y los volúmenes de las encuestas realizadas

Respuesta

Esta información se detallará en la etapa de transición.

Observación 10

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
10	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	4.6.1. Herramientas de gestión	por cuanto tiempo debemos realizar la custodia de grabaciones

Respuesta

Como se menciona en el numeral **4.17. SOLUCIÓN PARA LA GRABACIÓN Y CONSULTA DE LLAMADAS:**

...() 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 ()...

Las grabaciones de las llamadas telefónicas deberán ser entregadas a La Previsora S.A durante la etapa de cierre.

Observación 11

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
11	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	4.6.1. Herramientas de gestión	dentro del plan de continuidad del servicio debemos incluir continuidad de la operación en sede alterna de ser así agradecemos confirmar el porcentaje de la operación en el cual debemos incluir en el BCP

Respuesta

El proponente deberá estipular en su propuesta la capacidad de su centro alterno para la operación del servicio de Mesa de Servicio, garantizando cumplir con los ANS establecidos con la entidad.

Observación 12

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
12	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	4.6.1. Herramientas de gestión	la entidad proporcionara herramienta de office 365 a cada uno de los asesores para uso de teams y correo o esta sera proporcionada por el proveedor

Respuesta

Como se menciona en el numeral **4.16. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PUESTA POR EL OFERENTE:**

...() 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 alterno de la mesa de servicio y el datacenter alterno 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 alterno con equipos de cómputo para los analistas junto

con todas las herramientas necesarias para prestar adecuadamente el servicio, entre otros (...)

Observación 13

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
13	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	4.6.1. Herramientas de gestión	agradecemos confirmar los volúmenes actuales de llamadas ingresadas a la línea 018000 tanto de fijos como de móviles

Respuesta

Esta información se detallará en la etapa de transición.

Observación 14 (Ver con JEFA)

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
14	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	4.6.1. Herramientas de gestión	Agardecemos confirmar las direcciones de instalacion de los datacenter de la entidad tanto del principal como el alterno y confirmar si debemos contemplar costos de crossconexion

Respuesta

El data center principal se en cuenta ubicado actualmente en la sede principal en Casa Matriz Calle 57 # 9 – 07, Bogotá y centro alterno se encuentra ubicado actualmente en Medellín en la dirección La América: Cra 77 # 39B – 16.

Sin embargo el proponente debe contemplar por lo meno 2 traslados durante la vigencia del contrato.

Observación 15

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
15	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	4.6.1. Herramientas de gestión	cuantas encuestas aleatorias se realizaran mensualmente en calidad y que aht tienen estas encuestas

Respuesta

Será un nuevo proceso para implementar, por ende, no se tienen estadísticas al respecto.

Observación 16

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
16	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	4.6.1. Herramientas de gestión	solo las personas de la mesa tendran acceso a la herramienta de pqr o mas usuarios de la entidad

Respuesta

No es clara la observación, sin embargo, la herramienta de PQRs de La Previsora S.A. es administrada por el área de servicio al cliente y a la cual tienen acceso los usuarios de La Previsora S.A. Esta herramienta es completamente independiente

de la herramienta de gestión (ITSM) que debe implementar el adjudicatario como se expone en el pliego de condiciones.

Observación 17

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
17	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	4.6.1. Herramientas de gestión	cuantas pqr son radicadas mensualmente

Respuesta

Esta información se entregará en la etapa de transición a detalle, sin embargo, se pueden estimar entre 0 y 3 PQRs mensuales.

Observación 18

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
18	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES		En referencia a las certificaciones de experiencia laboral, en la página 36; Indica que las certificaciones de los candidatos deben venir con unos campos específicos, los cuales habitualmente no son entregados por las empresas, por lo que sería importante mencionar que se entregarían las certificaciones laborales con los datos generales ya que con la información específica no se alcanzarían a entregar antes del tiempo indicado.

Respuesta

1. El pliego de condiciones de la invitación abierta No. 005-2020 estipula que para efectos de establecer si el proponente cumple o no cumple, este deberá adjuntar una certificación en la cual se compromete a poner a disposición del contrato el personal mínimo referenciado en el pliego, según lo estipulado en el numeral 3.3.2. denominado “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor”, en los siguientes términos:

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

(..)

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 (...)

2. Por otro lado, el mismo 3.3.2. denominado “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor” determina el momento en el cual el proponente seleccionado deberá aportar los soportes del personal a cargo del proveedor, así:

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

(..)

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

Si el proveedor llegase a ejecutar el contrato con roles que no cumplan las calidades solicitadas en este pliego de condiciones, será causal de terminación inmediata y unilateral del contrato. (...)"

Observación 19

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
19	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES		En la página 37 se indica que si se solicitan cambios de personal deberán realizarse de manera inmediata, importante mencionar los ans con el fin de contar con el tiempo requerido de reclutamiento, selección, capacitación y contratación.

Respuesta

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

Observación 20

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
20	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES		Cual es el perfil del formador a nivel académico y de experiencia?

Respuesta

No es clara la observación, dentro del servicio a contratar y en el pliego de condiciones no se hace referencia a un recurso de tipo formador.

Observación 21

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
21	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES		Quien lidera la formación inicial de grupos de técnicos en fase de implementación?

Respuesta

El liderazgo en todos los aspectos de la implementación del proyecto está a cargo del adjudicatario, dónde La Previsora S.A actuará como facilitador para el proceso de empalme con el proveedor actual, así como el proceso de transición.

Observación 22

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
22	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES		Cual es el umbral de aprobación de técnicos nuevos en fase de entrenamiento inicial?

Respuesta

No es clara la observación, sin embargo, tener en cuenta el numeral **3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR: 31**

... ()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 () ...

Observación 23

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
23	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES		Existen aplicativos de prueba que faciliten el proceso de aprendizaje en fase de formación inicial de técnicos?

Respuesta

Existen aplicativos de prueba, su uso se validará en la etapa de transición.

Observación 24

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
24	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES		Se contemplan sesiones de capacitación? Cuantas horas al mes?

Respuesta

Se contemplarán sesiones de capacitación, sin embargo, esto hace parte de la etapa de transición, donde se validarán temarios, intensidad horaria, etc.

Observación 25

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
25	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES		Cual es la duración de la formación inicial para técnicos nuevos que ingresen al servicio?

Respuesta

Se contemplarán sesiones de capacitación, sin embargo, esto hace parte de la etapa de transición, donde se validarán temarios, intensidad horaria, etc.

Observación 26

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
26	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR	De acuerdo a la situación actual del país con relación a COVID 19 y la incertidumbre de trabajar de forma presencial se puede hacer soporte remoto a los diferentes tickets, es decir tener teletrabajo?

Respuesta

Se revisará la opción y para ciertas posiciones, aclarando que todo al respecto será revisado en conjunto entre el adjudicatario y La Previsora S.A siempre con base en las disposiciones del Gobierno Nacional.

Observación 27

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
27	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR	Qué porcentaje de tickets son atendidos de manera remota y que % de manera presencial.

Respuesta

Como se menciona en el ítem **PENALIZACIONES (Incumplimiento de ANS e indicadores)**, se deben atender de manera remota dentro de los ANS el 70% de los tickets.

Porcentaje de tickets resueltos en el primer contacto.	Mide el porcentaje de incidentes atendidos en el primer contacto	>= 70%	<p><70% y > 60% = 2% de descuento VSM</p> <p><60% y >50% = 4% de descuento VSM</p> <p><50% y >40% = 6% de descuento VSM</p> <p><40% = 8% de descuento VSM</p>
--	--	--------	--

Observación 28

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
28	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR	En cada una de las sedes de la previsora donde se requiere atención se tendrán puestos de trabajo para los funcionarios del proveedor?

Respuesta

Como se menciona en el numeral **4.5. CONDICIONES A CUMPLIR RESPECTO DE LOS RECURSOS DE PERSONAL A SU CARGO**

...”Para las personas que presten los servicios In House descritos en el cuadro del numeral 3.3.2, 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)...”

Observación 29

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
29	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	4.1.3 Estadísticas del servicio	Se pueden establecer diferentes formas de apoyo virtual para atender todos los tickets sin que halla atención presencial?

Respuesta

Es viable teniendo en cuenta la calidad del servicio, los ANS y contar con la aprobación de La Previsora S.A, primarán siempre los términos del pliego de condiciones.

Observación 30

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
30	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	4.14.1	Cuántas personas estarán en sitio , casa matriz

Respuesta

Son aquellas personas marcadas en el numeral **3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR** con “(Dedicación en Sitio)” en el cuadro de personal mínimo requerido para la operación.

Observación 31

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
31	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	4.14.2	7x24x365

Respuesta

No es clara la observación y/o pregunta.

Observación 32

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
32	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	4.14.2	chatbot: Hoy en día se cuenta con l+ínea 01800? La entregan o será nueva?

Respuesta

La línea 018000, debe ser proporcionada y/o asumida por el adjudicatario como se solicita en el numeral **4.14.2. Medio de atención de requerimientos e incidentes**

...() 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 () ...

Observación 33

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
33	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES	4.14.2	Cúanto tiempo toma la capacitación que inicialmente dictará LA PREVISORA?

Respuesta

Se contemplarán sesiones de capacitación, sin embargo, esto hace parte de la etapa de transición, donde se validarán temarios, intensidad horaria, etc.

Observación 34

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
34	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES		Por favor compartir la volumetría por día de un mes tipo para conocer la distribución de los casos en los diferentes días de la semana

Respuesta

La información para efectos del proceso está contenida en el numeral **4.1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL SERVICIO**, los detalles adicionales serán compartidos al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 35

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
35	Invitación abierta 005-2020 LA PREVISORA S.A. COMPANIA DE SEGUROS PLIEGO DE CONDICIONES		Por favor compartir la volumetría por intervalo de una semana tipo para conocer la distribución de llegada de los casos

Respuesta

La información para efectos del proceso está contenida en el numeral **4.1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL SERVICIO**, los detalles adicionales serán compartidos al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 36

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
36	PLIEGO DE CONDICIONES		¿Quién proporciona los equipos para los agentes in house? ¿los espacios que utilizaran dichos asesores se entregarán a título de comodato precario?

Respuesta

Como se menciona en el numeral **4.16. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PUESTA POR EL OFERENTE:**

...() 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 ()...

Observación 37

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
37	PLIEGO DE CONDICIONES		¿Habrá un límite mensual a los descuentos frente al VSM?

Respuesta

Como se menciona en el ítem **PENALIZACIONES (Incumplimiento de ANS e indicadores)**:

...() 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 () ...

Observación 38

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
38	PLIEGO DE CONDICIONES		¿Cuál será el término de solución de controversias derivadas del Contrato? ¿Este procedimiento se llevará a cabo previo a la aplicación de descuentos?

Respuesta

Se evaluará ante un incumplimiento si la causa fue por evento fortuito o un factor externo para efectos de la penalización o no del indicador, sin embargo la meta se mantiene tal y como reposa en el pliego de condiciones dado que es responsabilidad del proponente ejecutar lo necesario para cumplir los indicadores.

Observación 39

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
39	PLIEGO DE CONDICIONES		¿Qué pasa cuando los requerimientos son recibidos justo antes de finalizar la jornada laboral? ¿las horas son hábiles?

Respuesta

Los ANS están expresados en horas hábiles según los horarios definidos para el servicio, tener en cuenta como se menciona en el numeral **4.11. Definición de Acuerdos de Nivel del Servicio**:

...() 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 ()...

26. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA COLSOF

Observación 1

1. Cual es la fecha estimada por la Previsora S.A Compañía de Seguros para que el Recurso Humano inicie labores?

Respuesta

Como se menciona en el numeral **4.2. ETAPAS DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**, la fecha de inicio del contrato será en la etapa de transición a partir de la fecha de aprobación de las garantías

ETAPA	DURACIÓN o PERIODO	DETALLE
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 LA PREVISORA S.A. 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 una fase inicial de afinamiento que tendrá una duración máxima de 2 meses en la cual el

El tiempo esperado de duración de la etapa de transición es de 2 meses y el de aprobación de garantías debe ser el menor posible para que el adjudicatario inicie etapa de transición el 1ro de Agosto de 2020 como fecha estimada.

Observación 2

2. Se solicita a la entidad aclarar si en la Etapa de Cierre se generará pagos para el contratista?

Respuesta

Los meses de la etapa de cierre serán pagados normalmente.

Observación 3

3. En el Numeral 5.3 Valores Agregados. Por favor confirmar si las campañas son 2 por año., es decir 6 en total durante los 36 meses ó son 2 durante la ejecución del contrato?

Respuesta

Agradecemos su comentario, las campañas deben ser mínimo 2 cada semestre como lo dicta el numeral **5.3. VALORES AGREGADOS 50 PUNTOS.**

Observación 4

4. En relación al numeral 3.3.1 Experiencia del Proponente se solicita lo siguiente... • 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”... se solicita a la entidad retirar este concepto en las Certificaciones debido a que las entidades no siempre suscriben los certificados de experiencia con un concepto de evaluación. Se sugiere a la entidad solicitar el Acta de Liquidación de contrato.

Respuesta

Agradecemos su observación, La Previsora no realizara modificación alguna al iten en referencia.

Observación 5

5. *Entrega del histórico de requerimientos, incidentes, problemas, cambios, cmdb bases de conocimiento actuales para cargue en la nueva herramienta. Pág. 45*

Pregunta: Se solicita amablemente a la entidad permitir la consulta de estos históricos en una BD alterna. Las arquitecturas, métodos, campos de información, versiones de dichas herramientas, difieren entre fabricantes (e incluso, entre las versiones del mismo fabricante), de manera que tratar de importar esa información a herramientas de última generación, con procesos alineados a un marco de referencia ITIL evolucionado y en últimas versiones, crea complicaciones y sobrecostos innecesarios a la entidad. Lo importante es que esté disponible la información para consulta, pero no necesariamente importada a la nueva plataforma adquirida.

Respuesta

Se confirma que los casos pueden disponerse para visualización a manera de consulta. El método se revisará en conjunto entre el adjudicatario y La Previsora S.A en la etapa de transición, ya que se entiende que no existe un estándar para esta migración y que esto reviste particularidades que merecen ser revisadas a detalle, sin embargo, se deben gestionar todos los casos en la etapa de transición en la antigua plataforma para que sean gestionados y cerrados, o los que queden en estado abierto deberán ser registrados manualmente en la nueva plataforma.

Observación 6

6. Integración con la Herramienta Teams de Office 365. Pág. 80

Pregunta: Por favor especificar de forma más detallada el alcance de esta integración.

Respuesta

La herramienta de solución del oferente debe estar en la capacidad de integrar el canal de comunicación interno TEAMS, esto con el fin de simplificar los canales de comunicación de los usuarios.

Un ChatBot integrado a Microsoft Teams puede asignarse a un chat o a un canal privados, el uso de bots puede ser administrado desde Office 365, con el fin de alimentar una base de conocimiento o consulta proactiva, así como si un usuario usa el canal de Teams para informar un incidente o requerimiento, pueda ser identificado por el Chatbot para su atención o gestión de caso.

Se aclara que el canal Chatbot será un nuevo canal de atención y recepción de solicitudes, por lo cual no existen estadísticas al respecto.

Observación 7

7. 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. Pág. 80

Preguntas: Se solicita amablemente a la entidad aclarar si se requiere que la herramienta de Chatbot esté integrada con Teams, o si se requiere un ChatBot con la Mesa de Servicio y que a través de ella se realice una integración con Microsoft Teams. En cualquier caso, por favor aclarar el alcance de esa integración.

Respuesta

Se requiere un ChatBot con la Mesa de Servicio y que a través de ella se realice una integración con Microsoft Teams.

Observación 8

8. Debido a que el proceso se debe estructurar de la mejor manera teniendo en cuenta que dentro de la propuesta se debe anexar documentación técnica se solicita a la entidad aplazar el cierre del proceso en 3 días hábiles.

Respuesta

Revisar Adenda N°1 del proceso de Invitación Abierta No. 005-2020 publicada en el sitio web de La Previsora S.A.

27. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA AXITY

Observación 1

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
1	005_2020_pliegoCondiciones	1.20 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA	Recepción de propuestas. Pagina 14	De manera atenta solicitamos a la Previsora que sea ampliado el plazo para entrega de ofertas para el viernes 23 de mayo, a partir de las 8:00 a.m. y hasta las 2:00 p.m., vía correo electrónico

Respuesta

Revisar Adenda N°1 del proceso de Invitación Abierta No. 005-2020 publicada en el sitio web de La Previsora S.A.

Observación 2

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
2	005_2020_pliegoCondiciones	3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:	Un (1) Coordinador de mesa de servicio (Dedicado en sitio Previsora)	De manera atenta solicitamos a la Previsora indicar la ubicación de los recursos que informan con "Dedicado en Sitio Previsora", indicando ciudad y sede donde estarán esos recurso

Respuesta

Son aquellas personas marcadas en el numeral **3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR** con "(Dedicación en Sitio)" en el cuadro de personal mínimo requerido para la operación las que estarán en Casa Matriz (Bogotá), salvo los recursos de Cali y Medellín que estarán ubicados en las sedes de La Previsora S.A. respectivamente.

Observación 3

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
3	005_2020_pliegoCondiciones	3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:	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.	De manera atenta solicitamos confirmar si las labores de realizar toma remota para tratar de solucionar el caso antes de que pase a sitio, no lo esta ejecutando el personal de la mesa de servicio antes de pasarlo a un recurso en sitio.

Respuesta

El primer filtro de atención lo hace la mesa de ayuda usando conexión remota al PC de ser necesario.

Observación 4

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
4	005_2020_pliegoCondiciones	3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:	Un (1) Documentador (dedicado en sitio). • Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o Afines	Solicitamos de manera atenta a La Previsora, considerar que este perfil pueda ser Tecnólogo y/o estudiando de Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o Afines

Respuesta

"Título de Formación Técnica, tecnológica, aprobación de mínimo 5 semestres de Formación Universitaria Profesional o profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o demás carreras afines relacionadas al sector de TI."

Observación 5

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
5	005_2020_pliegoCondiciones	3.3.2EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:	Perfiles	Comedidamente solicitamos a La Previsora, considerar la formación de Tecnólogo dentro de los perfiles solicitados.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario y manifiesta que este requisito se mantendrá sin modificaciones

Observación 6

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
6	005_2020_pliegoCondiciones	1.3	Pagina 3	¿Que tipo de actividades de propósito específico se pueden presentar?

Respuesta

Un caso típico de uso de este costo variable es la implementación de un software a nivel nacional que requiera de personal adicional a la operación o la implementación de un proyecto que requiera de personal técnico adicional a la operación.

Observación 7

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
7	005_2020_pliegoCondiciones	3.3.2	Pagina 32	¿Operadores de 1er nivel son dedicados?

Respuesta

Los operadores de Nivel 1 deben ser dedicados.

Observación 8

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
8	005_2020_pliegoCondiciones	3.3.2	Pagina 34	¿Qué Sistemas operativos se tienen en servidores que se dará soporte en el servicio?

Respuesta

El sistema operativo en servidores es Windows Server.

Observación 9

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
9	005_2020_pliegoCondiciones	3.3.2	Pagina 34	¿Qué tipos de equipos y fabricantes se tienen en la infraestructura de redes que se dará soporte en el servicio?

Respuesta

El alcance de la mesa de servicios comprende la configuración de red bajo los protocolos y disposiciones de La Previsora S.A. Lo correspondiente al cableado estructurado y puntos de red no están en el alcance del servicio. **Ver numeral 4.14.3. Soporte a equipos.**

Observación 10

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
10	005_2020_pliegoCondiciones	3.3.2	Pagina 34	¿Qué motores de bases de datos tienen?

Respuesta

La Previsora S.A. cuenta con motores de base de datos SQL y Oracle.

Observación 11

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
11	005_2020_pliegoCondiciones	3.3.2	Pagina 35	¿Documentador estara en sede del proponente?

Respuesta

Sí, el documentador debe estar en las instalaciones de La Previsora S.A.

Observación 12

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
12	005_2020_pliegoCondiciones	3.3.2	Pagina 35	¿Cuál sería el aplicativo de gestión de activos actual o CMDB?

Respuesta

La herramienta de gestión actual es CA.

Observación 13

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
13	005_2020_pliegoCondiciones	3.3.2	Pagina 35	¿Tarjeta profesional es obligatoria para todos los roles?

Respuesta

Agradecemos su comentario y le solicitamos dar alcance a lo dispuesto en el numeral **3.3.2. denominado “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor”** cuadro de personal mínimo para el servicio.

Observación 14

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
14	005_2020_pliegoCondiciones	3.3.2	Pagina 37	Reemplazos de forma inmediata ¿ se podría establecer un tiempo por consecución de personal en caso de renuncia?

Respuesta

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

Observación 15

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
15	005_2020_pliegoCondiciones	4.1.2	Pagina 38	¿Los soportes en sitio y de segundo nivel en ciudades diferentes a Bogotá seran sin dedicación?

Respuesta

..” La Mesa de Servicio deberá contar con personal contratado directamente por el oferente para soporte en sitio a demanda 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. Para las demás ciudades donde Previsora tenga presencia deberá asegurar el soporte que se requiera por demanda, el proveedor podrá subcontratar, garantizando los niveles de servicios establecidos...”

Observación 16

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
16	005_2020_pliegoCondiciones	4.1.3	Pagina 39	¿nos pueden proporcionar el detalle de los casos por nivel (1er y 2do nivel) y por tipo (infraestructura, redes, Datos, aplicaciones)?

Respuesta

Esta información se suministrará en detalle al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 17

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
17	005_2020_pliegoCondiciones	4.2	Pagina 41	¿Se entiende que la fecha de inicio de transición (abrogación de garantías) debe ser el 1 de Agosto de 2020?

Respuesta

Es correcto el entendimiento de la empresa Axity.

Observación 18

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
18	005_2020_pliegoCondiciones	4.3	Pagina 42	¿La ubicación del personal sera en instalaciones de la previsora o del proponente?

Respuesta

Como se menciona en el 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 ()...

Observación 19

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
19	005_2020_pliegoCondiciones	4.4.1 - c	Pagina 45	¿Cuál es la herramienta de gestión actual de la mesa, de telefonía y gestión de activos o inventarios de equipos de computo a nivel nacional?

Respuesta

La herramienta de gestión (ITSM) actual es CA

Observación 20

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
20	005_2020_pliegoCondiciones	4.4.1 - c-o	Pagina 45	¿La instalación, configuración y cargue de la nueva herramienta deberá ser durante los 2 meses de transición?

Respuesta

Es correcto el entendimiento de la empresa Axity.

Observación 21

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
21	005_2020_pliegoCondiciones	4.5	Pagina 54	¿Se puede contemplar un mayor tiempo de reemplazo debido al proceso de consecución de personal según especificación de conocimiento?

Respuesta

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

Observación 22

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
22	005_2020_pliegoCondiciones	4.8.1	Pagina 59	¿La gestión de activos y control de inventarios incluye al Hardware y Software de la infraestructura de Red y demás?

Respuesta

Es responsabilidad del adjudicatario la implementación y actualización de la CMDB como se menciona en el numeral 4.8.2. Activos de Hardware ítem:

...."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..."

Los equipos mencionados son parte de la gestión de la configuración y de activos de hardware como se menciona en los numerales **4.8. GESTIÓN DE ACTIVOS, 4.8.2. Activos De Hardware** y **4.10. METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIOS**. El soporte corresponde a la infraestructura ofimática y aplicaciones como se menciona a lo largo del numeral **4.14. ESQUEMA DE LA MESA DE SERVICIO**

Observación 23

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
23	005_2020_pliegoCondiciones	4.11	Pagina 71	¿Se entiende que el VSM para calcular las penalizaciones es el mismo costo fijo mensual?

Respuesta

Es correcto el entendimiento de la empresa Axity.

Observación 24

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
24	005_2020_pliegoCondiciones	4.14.1	Pagina 81	¿Operadores de soporte en sitio regionales estarán en sede del proponente?

Respuesta

Los operadores de soporte en sitio regionales (Cali y Medellín) estarán en las instalaciones de La Previsora S.A.

Observación 25

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
25	005_2020_pliegoCondiciones	4.14.2	Página 81	¿Qué servicios se deben prestar 7x24 (1er Nivel, 2do Nivel, soporte en sitio) o a que tipo de disponibilidad se refiere este artículo?

Respuesta

La disponibilidad 24*7*365 hace referencia a los canales de atención y recepción de casos descritos en el numeral 4.14.2. Medio de atención de requerimientos e incidentes:

- **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**

Observación 26

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
26	005_2020_pliegoCondiciones	4.14.3	Página 83	¿Por favor describir a se refiere Equipos de Terceros?

Respuesta

Equipos propiedad de “terceros” no dispuestos por La Previsora S. A para las funciones de sus trabajadores.

Observación 27

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
27	005_2020_pliegoCondiciones	4.14.4	Página 84	¿Cuáles serían las certificaciones requeridas en el soporte a los aplicativos misionales?

Respuesta

La referencia realizada a certificaciones en el numeral 4.14.4, obedece a las certificaciones acreditadas en el perfil de las personas que desempeñarán los diferentes cargos en el proyecto, no a certificaciones sobre conocimientos en los aplicativos misionales.

Observación 28

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
28	005_2020_pliegoCondiciones	4.14.6	Pagina 86	¿Se entiende que las distribuciones programadas de software, archivos, parches y/o actualizaciones a los equipos de cómputo y portátiles incluidos dentro de este contrato es sólo para equipos de usuarios finales o Incluye servidores y aplicativos misionales?

Respuesta

Aplica para equipos de usuario final, servidores y componentes de aplicativos de la entidad.

Observación 29

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
29	005_2020_pliegoCondiciones	4.19	Pagina 93	¿Se entiende que todo el hardware y aplicativos que soportan el servicio (Herramienta de gestión MDS y demas aplicativos) estaran en instalaciones del oferente?

Respuesta

Es correcto el entendimiento de la empresa Axity.

Observación 30

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
30	005_2020_pliegoCondiciones	4.15	Pagina 88	¿Se entiende que la penalización del Nivel de satisfacción del cliente es a partir del 75% (Descrito en la pagina 74) y la meta esta en el 80%?

Respuesta

Como se describe en el indicador, la meta es mayor o igual al 80% de clientes satisfechos según las encuestas realizadas a nivel de casos atendidos o encuesta semestral de servicio y se debe garantizar el 75% del total de encuestas respondidas por parte de los usuarios.

Observación 31

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
31	005_2020_pliegoCondiciones	4.15	Pagina 88	¿Se entiende que la penalización de las Encuestas de satisfacción respondidas por los usuarios atendidos es a partir del 70% (Descrito en la pagina 74) y la meta esta en el 75%?

Respuesta

Se penaliza el indicador ante un cumplimiento inferior al 70%

Encuestas de satisfacción respondidas por los usuarios atendidos	Cantidad de encuestas respondidas por los usuarios a los cuales la MDS les resuelve algún caso	>=70%	<p><70% y > 60% = 2% de descuento VSM</p> <p><60% y >50% = 4% de descuento VSM</p> <p><50% y >40% = 6% de descuento VSM</p> <p><40% = 8% de descuento VSM</p>
--	--	-------	--

Observación 32

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
32	005_2020_pliegoCondiciones	4.15	Pagina 88	¿Se entiende que la penalización del Nivel de servicio usuarios VIP es a partir del 95% (Descrito en la pagina 74) y la meta esta en el 100%?

Respuesta

Se penaliza el indicador ante un cumplimiento inferior al 95%

Nivel de servicio usuarios VIP	Mide la efectividad en la atención de estos usuarios de manejo especial	>=95%	<p>< 50% = 10% de descuento VSM</p> <p>>=50% y <65% = 6% de descuento VSM</p> <p>>=65% y <75% = 4% de descuento VSM</p> <p>>=75% y <95% = 2% de descuento VSM</p>
--------------------------------	---	-------	--

Observación 33

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
33	005_2020_pliegoCondiciones	4.15	Pagina 88	¿Se entiende que la penalización del Actualización de bases de conocimiento es a partir del 95% (Descrito en la pagina 74) y la meta esta en el 100%?

Respuesta

Se penaliza el indicador ante un cumplimiento inferior al 95%

Actualización de bases de conocimiento	Determina en parte la gestión del conocimiento propiciando la mejora continua	>=95%	<p>< 50% = 5% de descuento VSM</p> <p>>=50% y <65% = 3% de descuento VSM</p> <p>>=65% y <75% = 2% de descuento</p>
--	---	-------	---

Observación 34

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
34	005_2020_pliegoCondiciones	4.21	Pagina 93	¿La bodega e inventario de activos tecnológicos estará a bajo la responsabilidad del proponente?

Respuesta

Para el servicio a contratar no aplica gestión de bodega de equipos ni repuestos.

Observación 35

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
35	005_2020_pliegoCondiciones	3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:	Un (1) Coordinador de mesa de servicio (Dedicado en sitio Previsora)	De manera atenta solicitamos a la Previsora indicar la ubicación de los recursos que informan con "Dedicado en Sitio Previsora", indicando ciudad y sede donde estarían esos recurso

Respuesta

Son aquellas personas marcadas en el numeral **3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR** con "(Dedicación en Sitio)" en el cuadro de personal mínimo requerido para la operación las que estarán en Casa Matriz (Bogotá), salvo los recursos de Cali y Medellín que estarán ubicados en las sedes de La Previsora S.A. respectivamente.

Observación 36

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
36	005_2020_pliegoCondiciones	3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:	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.	De manera atenta solicitamos confirmar si las labores de realizar toma remota para tratar de solucionar el caso antes de que pase a sitio, no lo esta ejecutando el personal de la mesa de servicio antes de pasarlo a un recurso en sitio.

Respuesta

El primer filtro de atención lo hace la mesa de ayuda usando conexión remota al PC de ser necesario.

Observación 37

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
37	005_2020_pliegoCondiciones	3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:	Un (1) Documentador (dedicado en sitio). • Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o Afines	Solicitamos de manera atenta a La Previsora, considerar que este perfil pueda ser Tecnólogo y/o estudiando de Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o Afines

Respuesta

"Título de Formación Técnica, tecnológica, aprobación de mínimo 5 semestres de Formación Universitaria Profesional o profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o demás carreras afines relacionadas al sector de TI."

Observación 38

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
38	005_2020_pliegoCondiciones	3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:	Perfiles	Comedidamente solicitamos a La Previsora, considerar la formación de Tecnólogo dentro de los perfiles solicitados.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario y manifiesta que este requisito se mantendrá sin modificaciones.

Observación 39

Nro. Pregunta	DOCUMENTO	NUMERAL	TEXTO DE REFERENCIA	OBSERVACIÓN / PREGUNTA
39	005-20 - minuta del contrato	CLAUSULA PENAL	<p>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</p>	<p>Solicitamos muy respetuosamente revisar la limitación de los perjuicios para las partes conforme al siguiente clausulado. 1. Limitación de Responsabilidad. Indemnidad.</p> <p>1.1. Toda la responsabilidad del PROVEEDOR y del CLIENTE y de sus empleados y funcionarios por los daños directos bajo este Contrato se limitará, en conjunto y en forma acumulada a todos los reclamos y causas que pudieran dar derechos a reclamos en virtud de este Contrato, a una cantidad máxima igual a los últimos seis (6) meses de Servicios efectivamente pagados por el CLIENTE bajo este Contrato. Ese límite no se aplicará cuando se trate: (i) del incumplimiento de pago por parte del CLIENTE de los montos adeudados al PROVEEDOR bajo este Contrato; (ii) ante reclamos de terceros de acuerdo a las cláusulas de indemnidad, datos personales y propiedad intelectual.</p> <p>1.2. Indemnidad. Las PARTES se obligan a mantener indemne a la otra y/o a sus subsidiarias, afiliadas, vinculadas y/o controladas, sus CLIENTES, sus funcionarios, agentes y empleados de cualquier reclamo, acción o petición de origen laboral, civil, comercial o de propiedad intelectual que esté relacionado con los Servicios (un "Reclamo Indemnizable") que eventualmente pudieran iniciar autoridades administrativas, terceros, el personal de las PARTES, incluyendo a solo título enunciativo, capital, honorarios, costas, intereses y multas. Por lo expuesto, las PARTES se obligan a abonar las sumas debidas en eventuales Reclamos Indemnizables desinteresando en debida forma a la otra. Si ello resultare imposible, la Parte responsable deberá reembolsar a la otra cualquier suma que esta última se viera obligada a abonar dentro de los 3 días hábiles siguientes al requerimiento. La contratación de seguros por las PARTES no las dispensará de las obligaciones de indemnidad que por la presente se asumen.</p>

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado "Minuta del contrato" 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, sin embargo, informamos que la cláusula penal y de indemnidad no se encuentran sometidas a discusión o modificación alguna, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la compañía.

28. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA GROW DATA

Observación 1

OBSERVACIONES No. 1:

3.3 CAPACIDAD TÉCNICA

La entidad solicita experiencia de los posibles oferentes bajo las siguientes características:

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:

Solicitamos a la entidad que el requerimiento no sea tres (3) certificaciones, sino hasta tres certificaciones, dado que si el oferente puede certificar experiencia en un solo proyecto que cumpla con monto y demás requerimiento, demuestra capacidad e idoneidad para ejecutar con eficiencia el proyecto en mención.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario y manifiesta que este requisito se mantendrá sin modificaciones.

Observación 2

OBSERVACION No 2

4.2. ETAPAS DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Solicitamos a la entidad aclarar a partir de qué mes de 2020 se debe contar con todo el equipo técnico mínimo requerido teniendo en cuenta que el Presupuesto para ejecución es de \$ 316,999,922.

Respuesta

Agradecemos su comentario, independiente del presupuesto tener en cuenta lo siguiente:

1. El pliego de condiciones de la invitación abierta No. 005-2020 estipula que para efectos de establecer si el proponente cumple o no cumple, este deberá adjuntar una certificación en la cual se compromete a poner a disposición del contrato el personal mínimo referenciado en el pliego, según lo estipulado en el numeral 3.3.2. denominado “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor”, en los siguientes términos:

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

(..)

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 (...)

2. Por otro lado, el mismo 3.3.2. denominado “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor” determina el momento en el cual el proponente seleccionado deberá aportar los soportes del personal a cargo del proveedor, así:



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

(..)

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

Si el proveedor llegase a ejecutar el contrato con roles que no cumplan las calidades solicitadas en este pliego de condiciones, será causal de terminación inmediata y unilateral del contrato. (...)”

Adicionalmente, el adjudicatario debe iniciar etapa de transición el 1ro de Agosto de 2020 como fecha estimada. La etapa de operación inicia tentativamente el 1ro de octubre de 2020.

Observación 3

OBSERVACION No 3

EQUIPO MINIMO PARA EJECUCION

Solicitamos a la entidad revisar el equipo mínimo solicitado, pues la nómina de este personal deja el proyecto en riesgo financiero; si bien es cierto que la entidad expresa querer un proveedor de experiencia reconocida en el mercado, no debe desconocer que en el mercado existen oferentes idóneos con capacidad de atención y ejecución que apoyado en metodologías y herramientas de inteligencia artificial pueden cumplir con las ANS establecidas y penalizadas de manera óptima en proyectos de esta naturaleza.

Por lo anteriormente expuesto solicitamos a la entidad reducir este equipo técnico en personal y enriqueciéndolo en metodologías y herramientas de manera que se pueda equilibrar económicamente el proyecto en mención.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario y manifiesta que este requisito se mantendrá sin modificaciones, agregando que según lo dispuesto en el numeral **4.12. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA MESA DE SERVICIO** aparte **Objetivos específicos para lograr:**

...() Incentivar el uso de la tecnología sobre el recurso humano, entendiéndose como automatización, autogestión ()...

Observación 4

OBSERVACION No 4

5.3. VALORES AGREGADOS 50 PUNTOS - ASPECTO CALIFICABLE AMBIENTAL

Entendemos que la entidad de valor al cuidado ambiental, pero respetuosamente solicitamos a la entidad que pondere otros criterios que aporten valor técnico al proyecto, como, por ejemplo, elementos de Gestión del cambio, metodologías óptimas de mesa de servicio ITIL V4, y también la conciencia ambiental que apoya la entidad y que nosotros como oferentes aplaudimos en esta iniciativa.

Respuesta

Agradecemos su comentario, como se evidencia a lo largo del pliego de condiciones, se requieren fuertes aspectos técnicos y metodologías según lo dispuesto para el ejemplo, en el numeral **4.12. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA MESA DE SERVICIO** aparte **Objetivos específicos para lograr:**



...() Hacer la gestión integral de todo el ciclo de vida del servicio bajo marco ITIL V3 o superior ()...

Adicionalmente, en el numeral **5.3. VALORES AGREGADOS** se menciona:

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.

Resaltamos que el aspecto ambiental para La Previsora S.A. es de vital importancia ya que hace parte de su Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA)

Observación 5

OBSERVACIONES No. 5:

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

La entidad manifiesta la asignación de puntaje de la siguiente manera:

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.

Cantidad Certificaciones Adicionales	Puntaje
1	66
2	132
3	200

Solicitamos a la entidad permitir la asignación de puntaje en experiencia adicional, al oferente que pueda certificar experiencia en proyectos en ejecución o en proyectos con actividades relacionadas a la mesa de servicios.

Respuesta

La experiencia adicional certificada debe cumplir con los requisitos descritos en el numeral **3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE**

29. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA TIVIT

Observación 1

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
1	PLIEGO DE CONDICIONES	10	1,16	CIERRE DE LA INVITACION ABIERTA	ASPECTOS A TENER EN CUENTA La propuesta deberá ser enviada vía correo electrónico en un 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 el 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.	Solicitamos a la entidad para evitar inconveniente nos informe cual es el tamaño máximo que debe tener el archivo.

Respuesta

Agradecemos su comentario, por favor tener en cuenta lo dispuesto en los **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.**

Observación 2

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
2	PLIEGO DE CONDICIONES	36	3,3,2	EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR	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 adjudicarse el contrato se compromete a poner a disposición como mínimo el siguiente personal para la ejecución del contrato	Solicitamos a la entidad confirmar si se deben presentar o no en la propuesta los certificados de experiencia junto con la certificación del Representante legal, teniendo en cuenta que en la pagina 36 solicitan el aporte de las mismas

Respuesta

1. El pliego de condiciones de la invitación abierta No. 005-2020 estipula que para efectos de establecer si el proponente cumple o no cumple, este deberá adjuntar una certificación en la cual se compromete a poner a disposición del contrato el personal mínimo referenciado en el pliego, según lo estipulado en el numeral 3.3.2. denominado “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor”, en los siguientes términos:

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

(..)

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 (...)

2. Por otro lado, el mismo 3.3.2. denominado “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor” determina el momento en el cual el proponente seleccionado deberá aportar los soportes del personal a cargo del proveedor, así:

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

(..)

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

Si el proveedor llegase a ejecutar el contrato con roles que no cumplan las calidades solicitadas en este pliego de condiciones, será causal de terminación inmediata y unilateral del contrato. (...)

Observación 3

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
3	Pliego de Condiciones	72		ANS	Los porcentajes de penalización expuestos a continuación aplican sobre el valor de servicio mensual (VSM), los cuales se revisarán y ajustarán en común acuerdo:	Solicitamos a la entidad fijar un tope máximo en el descuento por incumplimientos en ANS del 10%, con el fin de tener certeza del peor escenario y poder proyectar un flujo de caja fiable del proyecto.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario y manifiesta que este requisito se mantendrá sin modificaciones.

Observación 4

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
4	Minuta de Contrato	131		Responsabilidad		Solicitamos amablemente limitar la responsabilidad civil del contratista al valor total del contrato, con el fin de tener certeza del peor escenario y poder proyectar un flujo de caja fiable del proyecto.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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, sin embargo, informamos que el porcentaje de la cuantía de la póliza de RCE no se encuentra sometida a discusión o modificación alguna, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la compañía.

Observación 5

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
5	Minuta de Contrato	131		Responsabilidad		Solicitamos excluir de cualquier reclamación, acción o reparación eventual los daños indirectos, el lucro cesante y los daños extra-patrimoniales.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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, sin embargo, la solicitud de exclusión de responsabilidad es total y absolutamente inviable.

Observación 6

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
6	Minuta de Contrato	115		Suspensión del contrato		Solicitamos condicionar la suspensión unilateral a eventos de fuerza mayor. De lo contrario no hay certeza jurídica para el contratista.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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, sin embargo, informamos que la cláusula de suspensión no se encuentra sometida a discusión o modificación alguna, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la compañía.

Observación 7

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
7	Pliego de Condiciones	6	-	Pólizas	CALIDAD DEL SERVICIO	Solicitamos reevaluar la necesidad del amparo de calidad del servicio, teniendo en cuenta que para los servicios prestados sería suficiente el amparo de cumplimiento para blindar a la aseguradora.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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, sin embargo, informamos que el porcentaje del amparo de calidad del servicio no se encuentra sometida a discusión o modificación alguna, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la compañía.

Observación 8

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
8	Pliego de Condiciones	6	-	Pólizas	RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL	Solicitamos reevaluar la necesidad del amparo de responsabilidad extracontractual teniendo en cuenta el objeto del contrato.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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, sin embargo, informamos que el porcentaje del amparo de RCE no se encuentra sometida a discusión o modificación alguna, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la compañía.

Observación 9

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
9	Pliego de Condiciones	38		Oficinas a atender y cantidad de casos promedio anual por sede.	Oficinas a atender y cantidad de casos promedio anual por sede.	Solicitamos aclarar las sedes que deben ser cubiertas directamente por el contratista, ya que se refiere a unas ciudades específicas y luego este numeral detalla más localizaciones.

Respuesta

..” La Mesa de Servicio deberá contar con personal contratado directamente por el oferente para soporte en sitio a demanda 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. Para las demás ciudades donde Previsora tenga presencia deberá asegurar el soporte que se requiera por demanda, el proveedor podrá subcontratar, garantizando los niveles de servicios establecidos...”

Tener en cuenta para la ubicación de las sedes de La Previsora S.A. el **ANEXO 1 DIRECCIONES DE LAS SUCURSALES DE LA ENTIDAD.**

Observación 10

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
10	Pliego de Condiciones	52		Rotación de personal	Rotación de personal	Solicitamos reconsiderar el porcentaje de rotación de personal en la medida en que este indicador está por fuera del control de la empresa, ya que pertenece a la voluntad de los empleados.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario y manifiesta que el pliego de condiciones y este requisito se mantendrá sin modificaciones.

Observación 11

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
11	Pliego de Condiciones	54			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;	Solicitamos reevaluar el término de remplazo del personal de 3 días ya que este puede ser excesivamente gravoso para lograr efectivamente cumplir con la obligación.

Respuesta

En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles por personas que cumplan con los mismos requisitos o superiores y deberá asegurar la transferencia de conocimientos de las actividades a desarrollar, previa autorización por parte de LA PREVISORA S.A.

En ningún caso el servicio debe verse afectado por esta rotación de personal, es responsabilidad del adjudicatario mantener los niveles de atención y capacidad de la mesa de servicios.

Observación 12

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
12	Pliego de Condiciones	72		ANS	Los porcentajes de penalización expuestos a continuación aplican sobre el valor de servicio mensual (VSM), los cuales se revisarán y ajustarán en común acuerdo:	Por favor determinar el procedimiento para el acuerdo mutuo de ANS.

Respuesta

Como se menciona en el numeral **4.11. Definición de Acuerdos de Nivel del Servicio:**

...() 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 ().

Los procedimientos correspondientes se validarán en la etapa de transición.

Observación 13

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
13	Minuta de Contrato	130		Cláusula Penal		Solicitamos reducir el monto de la cláusula penal al 10% del valor del contrato, en aras de hacer más predecibles los escenarios para la proyección del flujo de caja del proyecto.

Respuesta: De manera atenta aclaramos que el formato anexo denominado “Minuta del contrato” 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, sin embargo, informamos que la cláusula penal no se encuentra sometida a discusión o modificación alguna, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la compañía.

Observación 14

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
14	005_2020_pliegoCondiciones	38	4.1.2.	Oficinas a atender y cantidad de casos promedio anual por sede	"Total general 18276"	Agradecemos a la entidad confirmar si la estadística compartida en el numeral relacionado, corresponde al total de casos atendidos en sitio por ubicación en 2019, en caso negativo por favor confirmar a que corresponden las cifras compartidas.

Respuesta

Esta cantidad hace referencia al total de casos incluyendo atención en sitio en estas ciudades, la diferencia con el total relacionado en el numeral **4.1.3 Estadísticas del Servicio**, obedece a casos incluyendo sitio en **Casa Matriz – Bogotá**.

Observación 15

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
15	005_2020_pliegoCondiciones	39	4.1.3.	Estadísticas el Servicio	"Cantidad Tickets gestionados en el año 2019"	Agradecemos confirmar si dentro de la estadística tickets gestionados en 2019, se cuentan los gestionados por otras áreas solucionadoras de la entidad.

Respuesta

Agradecemos su comentario, se confirma que se incluyen los tickets gestionados por las diferentes áreas resolutoras vinculadas al servicio.

Observación 16

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
16	005_2020_pliegoCondiciones	39	4.1.4.	Promedios Gestión de Cambios Año 2019	"Cambios"	Agradecemos confirmar la cantidad de equipos y/o tiempo asignado por cada cambio relacionado.

Respuesta

Esta información es relativa a cada actividad de cambio, por lo tanto, se revisará en la etapa de transición con el adjudicatario.

Observación 17

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
17	005_2020_pliegoCondiciones	39	4.1.4.	Promedios Gestión de Cambios Año 2019	"Cambios"	Agradecemos confirmar si los cambios relacionados fueron ejecutados por los recursos (fijos) asignados al proyecto o se ejecutaron con recursos adicionales.

Respuesta

Agradecemos su comentario, los recursos asignados al proyecto participan de algunos cambios en especial cuando hay despliegue de versiones en servidores y/o estaciones de usuarios final. En algunos casos, se requiere personal adicional a la operación para lo cual, su costo se carga al costo variable como se menciona en el numeral **1.3 FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO OFICIAL:**

...() 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 ()...

Observación 18

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
18	005_2020_pliegoCondiciones	39	4.1.4.	Promedios Gestión de Cambios Año 2019	"Cambios"	Respetuosamente sugerimos a la entidad revisar la sumatoria realizada para el total general en el ítem de Cambios, toda vez que la misma no es correcta

Respuesta: La Previsora agradece su observación y realizara modificación de la sumatorio total de cambios a través de la adenda No. 2 de la invitación abierta 005-2020.

Observación 19

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
19	005_2020_pliegoCondiciones	46	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:	"Debe adjuntar con su propuesta el Plan de Transición detallado, el cual debe contemplar como mínimo los siguientes aspectos:"	Según requerimiento, agradecemos a la entidad confirmar los procesos ITIL que actualmente tiene implementados, así como el nivel de madurez de los mismos, de forma que podamos estimar el esfuerzo necesario.

Respuesta

El Plan de Transición detallado debe entregarlo el adjudicatario en un plazo máximo de 10 días hábiles. El servicio actual está bajo marco ITIL a cargo del proveedor y bajo la supervisión de La Previsora S.A. El detalle correspondiente se entregará al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 20

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
20	005_2020_pliegoCondiciones	48	n.	Prueba Piloto De Operación (canales de comunicación, herramienta del servicio, telefonía, correo electrónico, chatbot, web).	" (canales de comunicación, herramienta del servicio, telefonía, correo electrónico, chatbot, web)."	Agradecemos a la Previsora confirmar a quien (proveedor o entidad) corresponde la provisión de los canales relacionados: herramienta del servicio, telefonía, correo electrónico, chatbot, web

Respuesta

Como se menciona en el numeral **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 alterno de la mesa de servicio y el datacenter alterno de LA PREVISORA S.A. ()....

Toda la infraestructura necesaria para la operación del servicio estará a cargo del oferente incluyendo su licenciamiento como se expresa en el numeral **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()....

Observación 21

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
21	005_2020_pliegoCondiciones	52	4.5.	CONDICIONES A CUMPLIR RESPECTO DE LOS RECURSOS DE PERSONAL A SU CARGO.	" 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."	Agradecemos a la Previsora confirmar cuales son "los respectivos elementos de identificación" que deberán ser asignados por parte del proveedor.

Respuesta

Hace referencia a aquellos elementos que permitan identificar al personal como debe ser carné de identificación, deseable dotación con branding del adjudicatario.

Observación 22

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
22	005_2020_pliegoCondiciones	52	4.5.	CONDICIONES A CUMPLIR RESPECTO DE LOS RECURSOS DE PERSONAL A SU CARGO.	"Todo el personal deberá portar en un lugar visible los elementos que permitan identificarlos al interior de la organización."	Agradecemos a la Previsora confirmar cuales son "los elementos que permitan identificar" para los recursos asignados por el proveedor en sitio de la entidad.

Respuesta

Hace referencia a aquellos elementos que permitan identificar al personal como debe ser carné de identificación, deseable dotación con branding del adjudicatario.

Observación 23

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
23	005_2020_pliegoCondiciones	52	4.5.	CONDICIONES A CUMPLIR RESPECTO DE LOS RECURSOS DE PERSONAL A SU CARGO.	"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."	Por favor compartir "las políticas de LA PREVISORA S.A. a seguridad" que deberán cumplir los elementos asignados a los recursos provistos por el proveedor.

Respuesta

Esta información se compartirá al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 24

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
24	005_2020_pliegoCondiciones	55	4.6.1.	Herramientas de gestión	"Disponer de las herramientas necesarias para que los usuarios puedan registrar sus solicitudes a través de los canales definidos (web, chatbot y llamada telefónica)."	Es de nuestro entendimiento que el acceso web debe ser nativo a la herramienta de gestión, sin embargo las llamadas y el chat bot provienen de fuentes externas a la herramienta ITSM. Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta

Es correcto el entendimiento de la empresa TIVIT, reafirmando que estas herramientas deben ser provistas por el adjudicatario.

Observación 25

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
25	005_2020_pliegoCondiciones	13	1.20	CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA	"Respuestas de observaciones y preguntas con relación al pliego de condiciones 19 de mayo de 2020"	Respetuosamente solicitamos a la entidad la ampliación de la fecha para entrega de ofertas para por lo menos el 29 de mayo, toda vez que se están otorgando solo 2 días para realizar los ajustes y tramite de aprobaciones internas necesarias, posterior a la entrega de respuestas.

Respuesta

Revisar Adenda N°1 del proceso de Invitación Abierta No. 005-2020 publicada en el sitio web de La Previsora S.A.

Observación 26

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
26	005_2020_pliegoCondiciones	55	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."	Es de nuestro entendimiento que lo requerido por la entidad, al referirse a "una herramienta ITSM líder en el mercado," esta solicitando que la herramienta propuesta este en el cuadrante magico de gartner en la posición de LEADERS. Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto, en caso contrario por favor detallar lo esperado.

Respuesta

Es correcto el entendimiento de la empresa TIVIT, reafirmando que estas herramientas deben ser provistas por el adjudicatario.

Observación 27

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
27	005_2020_pliegoCondiciones	55	4.6.1.	Herramientas de gestión	"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."	Es de nuestro entendimiento que las campañas y capacitaciones requeridas podrán ser realizadas de forma virtual y por medio de herramientas digitales. Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta

Es correcto el entendimiento de la empresa TIVIT, reafirmando que no se pueden limitar a ser virtuales y/o por medios digitales únicamente.

Observación 28

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
28	005_2020_pliegoCondiciones	59	4.8.1.	Activos De Software	"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,"	Es de nuestro entendimiento que todos los equipos a ser gestionados dentro del inventario se encuentran bajo la red de la entidad y serán alcanzables desde la sede principal. Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta

Es correcto el entendimiento de la empresa TIVIT.

Observación 29

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
29	005_2020_pliegoCondiciones	71	4.11.	Definición de Acuerdos de Nivel del Servicio	"ANS Actuales." - "ANS Solución"	Agradecemos a la entidad confirmar si los tiempos de ANS de Solución corresponden a horas hábiles, las cuales se contabilizarán dentro del horario del servicio.

Respuesta

Los ANS están expresados en horas hábiles según los horarios definidos para el servicio, tener en cuenta como se menciona en el numeral **4.11. Definición de Acuerdos de Nivel del Servicio:**

...() 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 ()...

Observación 30

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
30	005_2020_pliegoCondiciones	77	4.11.1.	Definición del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel del Servicio:	"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:"	Es de nuestro entendimiento que "el informe" requerido según texto adjunto, hace parte del servicio esperado, por consiguiente quien lo debe presentar no es el "Oferente" sino el "contratista" que resulte seleccionado. Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta

Es correcto el entendimiento de la empresa TIVIT.

Observación 31

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
31	005_2020_pliegoCondiciones	79	4.12.	ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA MESA DE SERVICIO	"Gestionar los respectivos pedidos de servicio y atención en sitio como garantías, servicios con terceros"	Por favor confirmar la cantidad y tipología de terceros de La Previsora para los cuales se debe gestionar los pedidos de servicio.

Respuesta

Hace referencia a solicitudes de servicios técnicos con infraestructura ofimática, el detalle de volumetría y tipologías se entregará al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 32

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
32	005_2020_pliegoCondiciones	79	4.12.	ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA MESA DE SERVICIO	"Gestionar los respectivos pedidos de servicio y atención en sitio como garantías, servicios con terceros"	Es de nuestro entendimiento que las solicitudes de gestión de garantías se deberán realizar única y exclusivamente para equipos de ofimática. Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta

Es correcto el entendimiento de la empresa TIVIT.

Observación 33

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
33	005_2020_pliegoCondiciones	79	4.12.	ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA MESA DE SERVICIO	"Implementar el autogestor de contraseñas para directorio activo y otras aplicaciones de LA PREVISORA S.A."	Es de nuestro entendimiento que La Previsora proveerá las herramientas necesarias para realizar la implementación del autogestor de contraseñas para directorio activo y otras aplicaciones. Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta

Como se menciona en el numeral **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 alterno de la mesa de servicio y el datacenter alterno de LA PREVISORA S.A. ()...***

Toda la infraestructura necesaria para la operación del servicio estará a cargo del oferente incluyendo su licenciamiento como se expresa en el numeral **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()**....*

Adicionalmente, el liderazgo en todos los aspectos de la implementación del proyecto está a cargo del adjudicatario, **dónde La Previsora S.A actuará como facilitador para el proceso de empalme con el proveedor actual, así como el proceso de transición.**

Observación 34

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
34	005_2020_pliegoCondiciones	79	4.12.	ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA MESA DE SERVICIO	"Implementar el autogestor de contraseñas para directorio activo y otras aplicaciones de LA PREVISORA S.A."	Agradecemos confirmar cuales son las "otras aplicaciones de LA PREVISORA S.A." para las que el proveedor deberá realizar la implementación del autogestor de contraseñas

Respuesta

Agradecemos su observación y aclaramos que: El Autogestor de contraseñas debe estar en la capacidad de integrarse con Directorio Activo, ODBC's de bases de datos y Web Services.

Observación 35

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
35	005_2020_pliegoCondiciones	80	4.12.	ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA MESA DE SERVICIO	"Integración con la Herramienta Teams de Office 365."	Por favor confirmar contra que se requiere realizar las integraciones de Teams Office 365 y que tipo de integraciones son las requeridas.

Respuesta

La herramienta de solución del oferente debe estar en la capacidad de integrar el canal de comunicación interno TEAMS, esto con el fin de simplificar los canales de comunicación de los usuarios.

Un ChatBot integrado a Microsoft Teams puede asignarse a un chat o a un canal privados, el uso de bots puede ser administrado desde Office 365, con el fin de alimentar una base de conocimiento o consulta proactiva, así como si un usuario usa el canal de Teams para informar un incidente o requerimiento, pueda ser identificado por el Chatbot para su atención o gestión de caso.

Observación 36

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
36	005_2020_pliegoCondiciones	80	4.12.	ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA MESA DE SERVICIO	"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."	Agradecemos confirmar

Respuesta

Aunque no es clara la observación de la empresa TIVIT, se confirma que el canal Chatbot debe implementarse tal y como se describe en el pliego de condiciones en el numeral **4.12. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA MESA DE SERVICIO** aparte **Objetivos específicos para lograr**.

- *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.*

Observación 37

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
37	005_2020_pliegoCondiciones	81	4.14.2.	Medio de atención de requerimientos e incidentes	"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."	Es de nuestro entendimiento que lo requerido como "Página WEB" hace referencia al acceso de los usuarios a la herramienta de gestión via web para realizar el registro de sus solicitudes. Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta

Es correcto el entendimiento de la empresa TIVIT.

Observación 38

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
38	005_2020_pliegoCondiciones	82	4.14.2.	Medio de atención de requerimientos e incidentes	"Línea telefónica 018000 y una línea telefónica directa para Bogotá soportadas en un PBX que dé cumplimiento a los indicadores definidos."	Agradecemos confirmar la cantidad promedio mensual de contactos que se reciben por este canal actualmente

Respuesta

Esta información se entregará al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 39

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
39	005_2020_pliegoCondiciones	82	4.14.2.	Medio de atención de requerimientos e incidentes	"Línea Celular para la Mesa de Ayuda."	Es de nuestro entendimiento que el Celular solicitado es requerido para contacto del responsable de la mesa por parte de La Previsora, no como canal de comunicación de los usuarios con la mesa. Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta

Es correcto el entendimiento de la empresa TIVIT.

Observación 40

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
40	005_2020_pliegoCondiciones	82	4.14.3.	Soporte a equipos	"Gestión de mantenimiento preventivo/correctivo"	Agradecemos confirmar la cantidad de mantenimientos preventivos por año que se deberán realizar en cada equipo de cómputo.

Respuesta

Los mantenimientos mencionados deben hacerse a los equipos de cómputo tanto desktops como portátiles a nivel nacional según listado de sucursales incluido en el **ANEXO 1 DIRECCIONES DE LAS SUCURSALES DE LA ENTIDAD**. del pliego de condiciones una (1) vez al año.

Observación 41

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
41	005_2020_pliegoCondiciones	82	4.14.3.	Soporte a equipos	"Gestión de mantenimiento preventivo/correctivo"	Agradecemos confirmar la cantidad de equipos a la cual se debe realizar mantenimiento preventivo.

Respuesta

Se pueden estimar cantidades según lo dispuesto en el numeral **4.1.1. Cantidad de usuarios, Hardware, oficinas y casos por sede**

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

Observación 42

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
42	005_2020_pliegoCondiciones	84	4.14.4.	Servicios de Soporte a aplicativos	"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"	Es de nuestro entendimiento que el soporte a los aplicativos de la entidad se deberá realizar con los recursos solicitados como "Operadores de mesa de servicio segundo nivel aplicativo core y gestión de accesos". Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta

El soporte a estos aplicativos debe involucrar los niveles mencionados en la observación adicionando los operadores de nivel 1.

Observación 43

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
43	005_2020_pliegoCondiciones	64	4.10.	METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIOS	"20 Atención de casos usuarios VIP"	Respecto a la atención de usuarios VIP agradecemos confirmar la siguiente información: -Cantidad de usuarios -Ubicación de usuarios -Cantidad de técnicos de soporte VIP -Si se debe considerar un horario especial para VIP's

Respuesta

Como se dicta en el numeral **4.21. OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO** ítem 15 en la fila **Jornada no hábil**, se debe contar con la disponibilidad de un técnico que en jornada completa esté en capacidad de atender, escalar y resolver las solicitudes del personal VIP y en el horario descrito, a las sucursales.

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.

Se estiman alrededor de 40 usuarios VIP y Críticos a nivel nacional, la información adicional se entregará al adjudicatario en la etapa de transición.

Observación 44

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
44	005_2020_pliegoCondiciones	N/A	-	-	Terminología	Respetuosamente solicitamos a La Previsora ajustar la terminología dentro del pliego "Oferente" y "Contratista" toda vez que es importante poder identificar las responsabilidades, entregables y demás que consideren la presente fase del proceso, en la cual todos los interesados somos "oferentes", sin embargo cuando se relacionan actividades, entregables, responsabilidades y demás, que son aplicables al "oferente seleccionado" se le debe considerar como "contratista", "proveedor" o como a bien lo considere la entidad.

Respuesta

Agradecemos su comentario y/o sugerencia.

Observación 45

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
45	005_2020_pliegoCondiciones	92	4.17.	SOLUCIÓN PARA LA GRABACIÓN Y CONSULTA DE LLAMADAS	"El oferente debe proveer para la atención telefónica de los servicios una solución de grabación de llamadas"	Teniendo en cuenta lo planteado por la entidad, podemos identificar la necesidad de realizar la integración de plantas telefónicas (La Previsora-Proveedor), según lo anterior agradecemos confirmar las siguientes características de planta telefónica de la entidad: -Marca -Modelo -Disponibilidad de comunicación por protocolo SIP

Respuesta

Marca NEC, Modelo 3C, disponibilidad de comunicación por protocolo SIP, para lo cual el oferente deberá asumir los costos asociados a su implementación, licenciamiento etc.

Observación 46

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
46	005_2020_pliegoCondiciones	95	4.21.	OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO	"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."	Agradecemos confirmar cuantos recursos hoy apoyan la labor de los 6 recursos mínimo requeridos

Respuesta

Aunque no es clara la observación de la empresa TIVIT, nos permitimos responder que hoy en día esta labor está a cargo de 4 recursos.

Observación 47

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
47	005_2020_pliegoCondiciones	97	4.21.	OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO	"25. Acompañar a eventos puntuales donde LA PREVISORA S.A. requiera su apoyo."	Es de nuestro entendimiento que en caso necesario para realizar el acompañamiento a los eventos será suministrado por la entidad.

Respuesta

Aunque no es clara la observación de la empresa TIVIT, nos permitimos responder que este ítem se refiere al acompañamiento necesario por la parte técnica para el soporte de actividades como ferias, capacitaciones, videoconferencias, campañas de La Previsora S.A a nivel nacional. Dada la dinámica del negocio no es posible especificar el número de eventos al año. Se revisarán en conjunto entre el adjudicatario y La Previsora S.A, aquellos eventos puntuales que requieran recursos adicionales que serán cargados al costo variable mencionado en el pliego de condiciones en el numeral **1.4 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO** ítem 2.

Observación 48

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
48	General	-	-	-	Repuesto - Recambio	Es de nuestro entendimiento que los repuestos y equipos de recambio en caso necesario, serán provistos por la entidad. Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta

Es correcto el entendimiento de la empresa TIVIT.

Observación 49

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
49	General	-	-	-	Repuesto - Recambio	Es de nuestro entendimiento que el transporte para equipos de recambio y repuestos será provistos por la entidad. Agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

Respuesta

Es correcto el entendimiento de la empresa TIVIT.

Observación 50

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
50	005_2020_pliegoCondiciones	13	1,2	CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA	Recepción de propuestas 22 de mayo de 2020 a partir de las 8:00 a.m. y hasta las 2:00 p.m., vía correo electrónico	Agradecemos a la entidad ampliar el plazo de la entrega de la propuesta

Respuesta

Revisar Adenda N°1 del proceso de Invitación Abierta No. 005-2020 publicada en el sitio web de La Previsora S.A.

Observación 51

No	DOCUMENTO	PAG	NUMERAL	REFERENCIA	EXTRACTO	PREGUNTA / OBSERVACION
51	005_2020_pliegoCondiciones	13	1,2	CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA		Proponemos a la entidad agendar con cada proveedor una sustentación de la propuesta técnica y comercial, esto es viable?

Respuesta

Agradecemos su comentario, sin embargo, el cronograma de la invitación abierta no contempla sustentación de las ofertas por cada empresa participante del proceso.

30. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA INFOTIC

Observación 1

Primero:

3.3 CAPACIDAD TÉCNICA

La entidad solicita experiencia de los posibles oferentes bajo las siguientes características:

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:

Solicitamos a la entidad que el requerimiento no sea tres (3) certificaciones, sino hasta tres certificaciones, toda vez que no tiene sentido si el oferente puede certificar experiencia en un solo proyecto que cumpla con monto y demás requerimiento, estaría asegurando a la entidad que cuenta con la capacidad técnica para cumplir con el objeto que pretende contratar.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario y manifiesta que este requisito se mantendrá sin modificaciones.

Observación 2

Segundo:

4.2. ETAPAS DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Solicitamos a la entidad aclarar a partir de qué mes de 2020 se debe contar con todo el equipo técnico mínimo requerido teniendo en cuenta que el Presupuesto para ejecución es de \$ 316.999.922.

Respuesta

Agradecemos su comentario, independiente del presupuesto tener en cuenta lo siguiente:

1. El pliego de condiciones de la invitación abierta No. 005-2020 estipula que para efectos de establecer si el proponente cumple o no cumple, este deberá adjuntar una certificación en la cual se compromete a poner a disposición del contrato el personal mínimo referenciado en el pliego, según lo estipulado en el numeral 3.3.2. denominado "Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor", en los siguientes términos:

"3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR:

(..)

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 (...)

2. Por otro lado, el mismo 3.3.2. denominado “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor” determina el momento en el cual el proponente seleccionado deberá aportar los soportes del personal a cargo del proveedor, así:

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

(..)

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

Si el proveedor llegase a ejecutar el contrato con roles que no cumplan las calidades solicitadas en este pliego de condiciones, será causal de terminación inmediata y unilateral del contrato. (...)

Adicionalmente, el adjudicatario debe iniciar etapa de transición el 1ro de Agosto de 2020 como fecha estimada. La etapa de operación inicia tentativamente el 1ro de octubre de 2020.

Observación 3

Tercero

Del EQUIPO MINIMO PARA EJECUCION

Solicitamos a la entidad revisar el equipo mínimo solicitado, pues la nómina de este personal deja el proyecto en riesgo financiero: Teniendo en cuenta que en nuestra revisión el equipo mínimo solicitado excede las necesidades de la entidad y la capacidad del oferente para cumplir con los ANS expuestos.

Por lo anterior solicitamos a la entidad reducir este equipo técnico en personal y enriqueciéndolo en metodologías y herramientas de manera que se pueda equilibrar económicamente el proyecto en mención.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario y manifiesta que este requisito se mantendrá sin modificaciones, agregando que según lo dispuesto en el numeral **4.12. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA MESA DE SERVICIO** aparte **Objetivos específicos para lograr:**

...() Incentivar el uso de la tecnología sobre el recurso humano, entiéndase como automatización, autogestión ()...

Observación 4

Cuarto:

5.3. VALORES AGREGADOS 50 PUNTOS - ASPECTO CALIFICABLE AMBIENTAL

Entendemos que la entidad de valor al cuidado ambiental, pero respetuosamente solicitamos a la entidad que pondere otros criterios que aporten valor técnico al proyecto, como, por ejemplo, elementos de Gestión del cambio, metodologías óptimas de mesa de servicio ITIL, necesarias para establecer las mejores prácticas en las metodologías de ejecución de este tipo de proyectos, lo cual garantiza a la entidad la satisfacción del usuario final y minimiza el riesgo en el cumplimiento de los ANS establecidos.

Respuesta

Agradecemos su comentario, como se evidencia a lo largo del pliego de condiciones, se requieren fuertes aspectos técnicos y metodologías según lo dispuesto para el ejemplo, en el numeral **4.12. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA MESA DE SERVICIO** aparte **Objetivos específicos para lograr:**

...() Hacer la gestión integral de todo el ciclo de vida del servicio bajo marco ITIL V3 o superior ()...

Adicionalmente, en el numeral **5.3. VALORES AGREGADOS** se menciona:

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.

Resaltamos que el aspecto ambiental para La Previsora S.A. es de vital importancia ya que hace parte de su Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA)

31. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA IECISA INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS S.A.

Observación No 1.

La PREVISORA establece dentro del Título “ESTADOS FINANCIEROS” lo siguiente:

“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...”

Con relación a lo anterior, y en atención a que las sucursales de sociedad extranjera registran en Colombia su información financiera de acuerdo con la normatividad de origen de su casa matriz, la cual puede tener un corte financiero diferente al 31 de diciembre, solicitamos a la PREVISORA incluir dentro del pliego que para el caso de sucursales estas deberán presentar su información financiera con corte financiero de acuerdo con la normatividad de su país de origen; lo cual está plenamente validado por la legislación colombiana. Por lo anterior, a continuación, expondremos la normatividad que respalda nuestra solicitud.

En primer lugar, aclaramos que las SUCURSALES en Colombia carecen de personería jurídica, y es considerado un mero establecimiento de comercio, siendo entonces un conjunto de bienes organizados por el empresario para realizar los fines comerciales de la sociedad, tal como consta en el artículo 263 del código de comercio, que a continuación se transcribe:

"ARTÍCULO 263. DEFINICIÓN DE SUCURSALES - FACULTADES DE LOS ADMINISTRADORES. Son sucursales los establecimientos de comercio abiertos por una sociedad, dentro o fuera de su domicilio, para el desarrollo de los negocios sociales o de parte de ellos, administrados por mandatarios con facultades para representar a la sociedad."

En este mismo sentido se pronunció la Superintendencia de Sociedades en el concepto 220-50335 al afirmar rotundamente que las "Sucursales de Sociedad Extranjera no tienen personalidad jurídica diferente a la de la matriz."

De igual forma el concepto No. 220-58283 de la Superintendencia de Sociedades, ha señalado:

"Esta Superintendencia entiende que la sucursal es una prolongación de la compañía y es parte de una organización que de tal manera se descentraliza sin lograr por ello una personificación nueva y distinta de la sociedad, lo que permite afirmar que la sociedad se obliga y se beneficia por los actos jurídicos que celebre el administrador de la sociedad."

*En cuanto a las sucursales de las sociedades extranjeras, si bien la ley no las define, el artículo 497 del Código de Comercio, por remisión, hace aplicable a la situación de las sociedades extranjeras, el régimen de las nacionales, **lo cual nos permite esbozar una definición de la sucursal de sociedad extranjera, así: son sucursales de compañías extranjeras, los establecimientos de comercio abiertos por éstas en el territorio nacional.***

*Así las cosas, si bien es cierto que nuestro sistema tiende a conferir autonomía operativa a la sucursal, y que, con el fin de tener mecanismos de control jurídicos, contables y tributarios, ordena que estos establecimientos observen durante su permanencia en el país y en desarrollo de sus actividades permanentes las disposiciones legales por las cuales se rigen las sociedades colombianas, **esto no significa que les conceda capacidad jurídica como si se tratase de sociedades.***

Ello indica que la compañía extranjera no es un tercero absoluto, ni un tercero relativo con respecto a las acciones u omisiones de su representante, de conformidad con lo previsto en el artículo 485 del Código de Comercio que dispone:

“La sociedad responderá por los negocios celebrados en el país al tenor de los estatutos que tengan registrados en la cámara de comercio al tiempo de celebración de cada negocio...”

Con fundamento en lo anterior, podemos insistir en que la sucursal, en este caso de sociedad extranjera, **no es un ente autónomo distinto de la casa matriz por cuanto no goza de personería jurídica independiente, toda vez que es ésta quien la crea, por decisión del órgano de dirección, otorgándole a la sucursal ciertas facultades para el desempeño de las actividades que le asigna, observando las formalidades exigidas por la ley y sin desbordar el marco de capacidad de la persona jurídica creadora**. (subrayado fuera del texto original).

Por tal motivo, se debe entender que al ser la Sucursal una extensión del límite territorial de una sociedad, en este caso INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS S.A. C.I.F A28855260 (España), la información financiera le es aplicables a toda la compañía sin importar el lugar donde se encuentre la Sucursal.

En segundo lugar, “el corte financiero de acuerdo con el país de origen” es reconocido por las normas ya existentes y desarrolladas para la contratación y, el registro de la información financiera ante los entes creados para su validación y aprobación, como lo son las Cámara de Comercio; estas normas buscan establecer directrices que garanticen la calidad del contratista, por lo que traemos a colación lo dispuesto en el Decreto 1082 de 2015, Decreto compilatorio que establece lo siguiente:

(...)

Las sucursales de sociedad extranjera deben presentar para registro la información contable y financiera de su casa matriz. Los estados financieros de las sociedades extranjeras deben ser presentados de conformidad con las normas aplicables en el país en el que son emitidos.

Los proponentes que terminan su año contable en una fecha distinta al 31 de diciembre deben actualizar la información financiera en la fecha correspondiente; sin perjuicio de la obligación de renovar el RUP de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.5.1 del presente decreto. (Negrilla y subrayados propios).

Por lo anterior, como quiera que, al ser una sucursal, la información financiera es la misma de la matriz, empresa extranjera, se deberá evaluar los requisitos financieros con base en la información de la matriz, la cual es revisada y registrada por las Cámaras de Comercio y de acuerdo con lo indicado en la normatividad existente.

En conclusión, la información financiera de la casa matriz con fecha de corte financiero de acuerdo con la normatividad de su país de origen y no en la fecha requerida en las condiciones

de participación, igualmente es plena prueba y se ajusta a lo requerido por la ley en los procesos de contratación. De no ser así, las Cámaras de Comercio podrían negar el registro de la información financiera de las sucursales por tener un corte financiero diferente al establecido en Colombia. Igualmente, no pueden las Entidades públicas o privadas limitar la participación de las sucursales de sociedad extranjera con requisitos de imposible cumplimiento, como es el de establecer un corte financiero único; toda vez que, el legislador previendo esta situación, consigno en la ley que las sucursales de sociedad extranjera presentarán sus estados financieros de acuerdo con su legislación de origen.

Corte financiero que en nuestro caso es a 28 de febrero, con el cual hemos venido participando por más de diez (10) años en Colombia, y sobre el cual las Cámaras de Comercio evalúan nuestra información financiera y la registran como corresponde.

Respuesta: Teniendo en cuenta las observaciones recibidas, y con el fin de contar con pluralidad de oferentes, se ajustará la capacidad financiera, la cual se publicará mediante adenda No. 2. de la invitación abierta 005-2020.

Observación No 2.

Con relación a los indicadores financieros, donde la Entidad establece:

“Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total): Menor o igual al 70%.”

Solicitamos a la PREVISORA respetuosamente considere modificar el nivel de endeudamiento a igual o inferior a 72%; por los siguientes motivos:

Deben tener precaución la PREVISORA de excluir posibles oferentes que aunque para un indicador específico tengan un bajo desempeño para el promedio de su sector, estén en capacidad de participar en el proceso de contratación y cumplir con el objeto del contrato; es necesario considerar las razones financieras más afondo; ya que, el contar con un indicador de endeudamiento superior al solicitado en los pliegos de condiciones definitivo, NO representa una menor seguridad financiera o de apalancamiento en la ejecución del contrato, o que la aceptación de un oferente con un indicador de endeudamiento del 72%, signifique en sí mismo un posible incumplimiento.

Al modificar este indicador la PREVISORA no pondrá en riesgo el proceso de contratación; toda vez que, el mismo está respaldado por las siguientes garantías:

- Una garantía de seriedad de oferta.
- Una garantía de cumplimiento contractual.



Lo anterior, en razón a que, conforme al contrato de seguro, la obligación de la aseguradora al momento de emitir una póliza de seguro es la de responder acorde con el amparo de cumplimiento contractual, siendo así, en caso de incumplimiento está en la obligación de pagar la indemnización al Beneficiario del seguro, circunstancia que ampara y garantiza a la Entidad minimizar riesgos.

Ahora bien, INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS S.A. cuenta con un alto reconocimiento en el mercado, ya que, tiene presencia en más de 10 países y una amplia trayectoria, experiencia y cumplimiento en el sector de las tecnologías; es importante resaltar que dentro de este sector es considerado como uno de los prestadores de servicios más importante; lo anterior, no solo por el valor de los negocios y volumen de clientes que tiene a su cargo, si no por la calidad de los productos y servicios, además de la variedad de los mismos.

A nivel Colombia, durante los más de diez años (10) años que lleva operando y desarrollando su objeto social, se ha establecido como una empresa líder en la prestación de los servicios de tecnología, tanto para Entidades del sector público como del sector privado; situación que ha permitido tener clara la dinámica, necesidades y variación del sector.

Para INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS S.A, pasar de tener un nivel de endeudamiento del 73% en el 2016 al 72% en el 2017, a sabiendas que las estadísticas financieras en Colombia indican que, para nuestro sector, el Indicador de Endeudamiento se debería situar en torno al 65% o menor; lo anterior, no debe entenderse per sé cómo algo negativo sin entrar a profundizar concretamente cada una de las partidas del balance que provocan este nivel de endeudamiento “supuestamente elevado”.

Nuestro nivel de endeudamiento parecería elevado porque, estamos financiados por terceros en mayor proporción que por capital propio, acorde al ideal; pero si nos fijamos en las partidas del balance detalladas que nos provocan esta distorsión porcentual, observamos que es nuestro saldo de proveedores 80% sobre el total PASIVO, los que realmente nos financian y no es el sector financiero (2.2% sobre el total PASIVO) con sus consiguientes intereses los que nos provocan esta afectación en el ratio de endeudamiento. Siendo así, se demuestra que el nivel de confianza de nuestros proveedores en la actividad comercial de IECISA es elevado, toda vez que, son ellos quienes financian la sociedad.

Por lo anterior, se desprende, que son los proveedores los que nos financian en su mayor parte y esto hace indicar que la confianza que tienen en nosotros para emprender proyectos de tecnología es muy elevada. Cabe mencionar que, este indicador por sí sólo NO indica falta de “salud financiera” pues como se puede observar en nuestro balance, disponemos de un Capital de Trabajo (AC-PC) disponible para desarrollar y financiar proyectos SUPERIOR A LOS TRECIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL MILLONES, siendo además casi un 27% superior al ejercicio anterior y muy superior al del sector.



Lo anterior, genera que IECISA cuente con un excelente ratio de Cobertura de Intereses (17,75%), el cual demuestra que contamos con solvencia económica, ya que, la sociedad puede soportar dieciocho (18) veces sus gastos financieros.

Así mismo, los derechos económicos de IECISA a corto plazo (Activo Corriente), permiten determinar que estos soportan perfectamente las obligaciones adquiridas a corto plazo (Pasivo Corriente), dando como resultado un capital de trabajo muy holgado de cien millones de euros (100.000.000 €), el cual permite desarrollar ampliamente las actividades comprendidas en el objeto social de la sociedad.

Con dicho Capital de Trabajo, INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS S.A. puede garantizar a la Entidad que cuenta con los recursos que requieren las empresas para poder operar (efectivo, inversiones a corto plazo, cartera e inventarios), el cual es suficientes para atender sus obligaciones contractuales (clientes y proveedores) a corto plazo; por lo tanto, la empresa cuenta con la liquidez necesaria para continuar funcionando fluidamente, ya que cuenta con un respaldo financiero suficiente para ejecutar el contrato satisfactoriamente.

Ahora bien, la Entidad igualmente debe tener en cuenta que, pese a que los sistemas de información como el SIREM, o el Portal de información empresarial PIE de la Superintendencia de Sociedades suministren y establezcan indicadores financieros que difieren considerablemente con los que presentan las empresas del sector de la tecnología, ello no implica entonces que todo proceso de selección y de contratación de servicios deba desconocer la realidad y dinámica específica del sector. Correlativamente los demás indicadores financieros y organizacionales evidencian que INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS S.A., está en la capacidad de ejecutar sin ningún contratiempo financiero el contrato resultante del proceso de selección.

Teniendo en cuenta que, la Entidad debe establecer los requisitos de capacidad financiera con base en su conocimiento del sector relativo al objeto del Proceso de Contratación, y de los posibles oferentes, consideramos altamente beneficioso y consecuente con el régimen de la contratación estatal para el proceso, establecer un nivel de endeudamiento mayor o igual al 72%; además este indicador permitirá la pluralidad a los oferentes y la mejora en los precios del proceso.

Es importante adicionar a lo expuesto que, si la PREVISORA permite la participación de empresas con un nivel de endeudamiento del 72%, estaría garantizando una mayor participación de oferentes dentro del proceso, situación que permitirá a la Entidad recibir propuestas con ofertas económicas más favorables. Igualmente, se estaría garantizando la aplicación de los principios que rigen la contratación estatal, como lo son, la pluralidad de oferentes, la libre competencia y el de economía; de esta forma no restringiría la participación de los interesados en los procesos de contratación a través de requisitos que la Entidad puede flexibilizar.

Ha dicho además la Corte en esta sentencia que:

*“El derecho a la igualdad de oportunidades, aplicado a la contratación de la administración pública, se plasma en el derecho a la libre concurrencia u oposición, según el cual, se garantiza la facultad de participar en el trámite concursal a todos los posibles proponentes que tengan la real posibilidad de ofrecer lo que demanda la administración. La libre concurrencia, entraña, la no discriminación para el acceso en la participación dentro del proceso de selección, a la vez que posibilita la competencia y oposición entre los interesados en la contratación. **Consecuencia de este principio es el deber de abstención para la administración de imponer condiciones restrictivas que impidan el acceso al procedimiento de selección, puesto que ellas impiden la más amplia oportunidad de concurrencia y atentan contra los intereses económicos de la entidad contratante, en razón a que no permiten la consecución de las ventajas económicas que la libre competencia del mercado puede aparejar en la celebración del contrato.** (...)”.* (Negrilla y subrayados propios).

En el mismo sentido, el Consejo de Estado se ha pronunciado, y en Sentencia de expediente 12037 de (2001) con ponencia del Magistrado Alíer Eduardo Hernández expresa:

(...)

Y es que, si no se garantiza la libre concurrencia de los interesados, se vulnera el principio de selección objetiva, pues al excluir posibles proponentes se estaría creando un universo restringido de oferentes en el que perfectamente puede no estar la mejor oferta. (Negrillas propias).

Considerando lo anterior, y teniendo en cuenta que la modificación solicitada no genera riesgos para la Entidad, por lo contrario, permite obtener una amplia participación y libertad de concurrencia, hechos que generan la posibilidad de competencia entre los oferentes que cuentan con:

1. La experiencia en el mercado, aspecto que asegura la capacidad técnica y operacional en la ejecución del contrato.
2. Capacidad financiera suficiente, para dar debido cumplimiento a las obligaciones contractuales.
3. Seriedad y reconocimiento en el sector.

RESPUESTA: Teniendo en cuenta las observaciones recibidas, y con el fin de contar con pluralidad de oferentes, se ajustará la capacidad financiera, la cual se publicará mediante adenda No. 2 al pliego de condiciones 005-2020

32. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA COLVATEL

Observación 1

3.3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL PERSONAL A CARGO DEL PROVEEDOR	Dos (2) operadores (1 Cali – 1 Medellín)	N/A	¿Los servicios de soporte o mantenimientos para las demás sedes será facturados de la bolsa de variables?
---	--	-----	---

Respuesta

Como se menciona en el numeral 1.3 **FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO OFICIAL:**

...() 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 ()...

Por lo tanto, los servicios mencionados en la observación harán parte del costo fijo del servicio.

Observación 2

4.1.1. CANTIDAD DE USUARIOS, HARDWARE, OFICINAS Y CASOS POR SEDE	Tabla	N/A	<ul style="list-style-type: none"> • Por favor indicar la cantidad de equipos y usuarios por cada una de las sedes, para dimensionar los costos a los mantenimientos. • ¿Cuántos usuarios VIP hay por sede?
--	-------	-----	---

Respuesta

La información para efectos del proceso está contenida en el numeral 4.1. **INFORMACIÓN BÁSICA DEL SERVICIO**, los detalles adicionales serán compartidos al adjudicatario en la etapa de transición, agregando que se estiman alrededor de 40 usuarios VIP y Críticos a nivel nacional.

Observación 3

4.1.2. OFICINAS A ATENDER Y CANTIDAD DE CASOS PROMEDIO ANUAL POR SEDE.	Tabla	N/A	<ul style="list-style-type: none"> • En el listado algunas sedes no especifican la ciudad de ubicación, por favor compartir dirección de estas; <ul style="list-style-type: none"> o Carrera 12 83-71" o Contact Center o Unt 125 o Unt Polo • ¿A que hace referencia Cali back? ¿es un edificio diferente? • ¿Las sedes Medellín, Medellín Back, Medellín Front, Operaciones
			<p>Medellín, se encuentran en un mismo o cual es la diferencia entre estas?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el alcance de las sedes Virtual Barranquilla y Virtual Pereira?

- En el listado algunas sedes no especifican la ciudad de ubicación, por favor compartir dirección de estas;
 - o Carrera 12 83-71"
 - o Contact Center
 - o Unt 125
 - o Unt Polo

Respuesta

Estas sedes se encuentran ubicadas en la ciudad de Bogotá, las direcciones se suministrarán en la etapa de transición

- ¿A que hace referencia Cali back?
¿es un edificio diferente?

Respuesta

Hace referencia al back office de la sucursal que está en la misma ubicación

- ¿Las sedes Medellín, Medellín Back, Medellín Front, Operaciones Medellín, se encuentran en un mismo o cual es la diferencia entre estas?

Respuesta

Estas sedes se encuentran en la misma ubicación geográfica.

- ¿Cuál es el alcance de las sedes Virtual Barranquilla y Virtual Pereira?

Respuesta

El alcance es el mismo que para los equipos que cobija el servicio a contratar.

Observación 4

4.1.3. ESTADÍSTICAS EL SERVICIO	<i>Tabla Cantidad Tickets gestionados en el año 2019</i>	N/A	Según la tabla en mención el promedio mensual supera los 4.000 tickets, cantidad que difiere a los datos indicados en los datos numeral 4.1.2, donde el promedio mensual 1.000 casos. Por favor aclarar a que se debe esta diferencia. ¿Cuál es la diferencia entre tickets y casos para la entidad?
---------------------------------	--	-----	---

Respuesta

Los volúmenes de la tabla del numeral 4.1.2 hacen referencia al total de casos/tickets incluyendo atención en sitio en estas ciudades si contar con Casa Matriz, en el numeral **4.1.3 Estadísticas del Servicio** la tabla contiene los datos de la tabla 4.1.2 junto con los de Casa Matriz, la diferencia entre los totales de las tablas arrojan la cantidad de casos/tickets en Casa Matriz.

Observación 5

4.2. ETAPAS DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	<i>Transición Iniciará a contarse a partir de la fecha de aprobación de las garantías y hasta el 30 de septiembre de 2020.</i>	N/A	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la fecha promedio de la adjudicación? • ¿cuál es el plazo que tendrá el contratista para entregar el diseño, construcción e implementación de la Operación del servicio?
--	--	-----	--

- ¿Cuál es la fecha promedio de la adjudicación?

Respuesta

Como se indica en el numeral **1.20 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA**, el resultado del proceso se dará a conocer el 5 de junio de 2020.

- ¿cuál es el plazo que tendrá el contratista para entregar el diseño, construcción e implementación de la Operación del servicio?

Respuesta

El Plan de Transición detallado debe entregarlo el adjudicatario en un plazo máximo de 10 días hábiles previos a la suscripción del contrato. Tener en cuenta las etapas del servicio descritas en el numeral **4.2. ETAPAS DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:**

ETAPA	DURACIÓN o PERIODO	DETALLE
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 LA PREVISORA S.A. 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 una fase inicial de afinamiento que tendrá una duración máxima de 2 meses en la cual el

Observación 6

4.4. SOLUCIÓN DE MESA DE SERVICIOS	<p>4.4.1. <i>Etapa de transición</i> <i>Debe adjuntar con su propuesta el Plan de Transición detallado (...)</i> <i>(...)literales de la d al p</i></p> <p>4.4.2. <i>Etapa de Operación</i> <i>El oferente debe definir el plan de operación detallado (...)</i></p> <p>4.4.3. <i>Etapa de Cierre</i> <i>El oferente debe definir el Plan de Cierre detallado (...)</i></p>	<p>El enunciado del capítulo 4.4. Solución De Mesa De Servicios, contradice lo anterior indicando que es el proponente seleccionado quien deberá realizar y entregar un planteamiento inicial de cómo se desarrollará cada etapa bajo metodologías ágiles.</p> <p>Así mismo el pliego en el numeral 4.11, indica "La definición de los ANS debe</p>	<p>Solicitamos a la entidad aclarar que es el oferente adjudicatario quien debe presentar todos los planes, procesos y procedimientos mencionados en todo el 4.4, durante la etapa de transición teniendo en cuenta que el objetivo de este periodo es planear, concertar y ejecutar el traspaso de la ejecución.</p> <p>Adicionalmente, se debe tener en cuenta que dichos documentos son propios del proyecto e implican un estudio y análisis de información</p>
	<p>4.11. <i>Definición de Acuerdos de Nivel del Servicio</i> <i>EL PROPONENTE deberá definir y documentar en su propuesta, la metodología que empleará para la definición de los acuerdos de nivel del servicio. (...)</i></p> <p>4.10. <i>Metodología Para La Prestación Del Servicios</i> <i>EL PROPONENTE deberá describir en su propuesta, el modelo de prestación del servicio ofrecido para cumplir con los objetivos de la contratación(...)</i></p>	<p>realizarse durante la etapa de transición y pueden ser ajustados durante la etapa de operación(...)"</p>	<p>detallada que la entidad solo entregará al oferente seleccionado al inicio de la etapa de transición como lo indican los pliegos.</p>

Respuesta

Se confirma que estos planes deben ser entregados por el adjudicatario, en el caso de la etapa de transición, el plan detallado debe entregarlo el adjudicatario en un plazo máximo de 10 días hábiles previos a la suscripción del contrato.

Observación 7

4.5. CONDICIONES A CUMPLIR RESPECTO DE LOS RECURSOS DE PERSONAL A SU CARGO.	<p><i>Personal de contingencia</i> <i>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.</i></p>	<p>N/A</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitamos a la entidad ampliar el tiempo de respuesta a un plazo de ocho (8) horas. • ¿Cuál el porcentaje de descuento que se efectuará en caso de incumplimiento? • ¿el descuento se realizará sobre el total de la factura mensual?
--	---	------------	---

- Solicitamos a la entidad ampliar el tiempo de respuesta a un plazo de ocho (8) horas.

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

- ¿Cuál el porcentaje de descuento que se efectuará en caso de incumplimiento?

El descuento consiste en calcular el valor en dinero del tiempo que significa ese recurso para la operación y que está dejando de producir para el proyecto, de manera que en la próxima facturación se haga el descuento correspondiente, además que constituye una violación de los acuerdos del contrato.

- ¿el descuento se realizará sobre el total de la factura mensual?

Respuesta

Se confirma que el descuento se realizará sobre el total de la factura mensual.

Observación 8

4.6. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	<i>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 (...)</i>	Se entiende que corresponde a la misma certificación requerida en el numeral 4.18. Certificación de la solución de software – mesa de servicio	En caso que los proponentes realicen la adquisición de la herramienta puntualmente para este proyecto, es decir, durante el proceso de licitación no este implementada, ¿qué documento podrá adjuntarse para cumplir este requerimiento?
---	---	--	--

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 9

4.7. PROCESOS DE MEJORA CONTINUA	<i>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.</i>	N/A	¿dichas capacitaciones podrán ser dictadas por personal especialista del contratista o deben ser con un centro especializado?
----------------------------------	---	-----	---

Respuesta

Esto queda a disposición del adjudicatario, deseable que sean realizadas con un centro especializado. Se aclara que deberán presentar los soportes correspondientes en el momento en que La Previsora S.A los solicite.

Observación 10

4.14.2. MEDIO DE ATENCIÓN REQUERIMIENTOS INCIDENTES	<i>Se debe disponer de los siguientes medios de recepción de requerimientos para la prestación del servicio con disponibilidad 24*7*365: (...) Línea telefónica 018000 y una línea telefónica directa para Bogotá soportadas en un PBX que dé cumplimiento a los indicadores definidos, (...)</i>	N/A	<ul style="list-style-type: none"> • ¿el contratista deberá contar con personal para de la atención telefónica en modalidad 7x24? • En este caso, indicar las estadísticas de solicitudes requeridas en el horario no hábil (L-s de 6pm a 6am, domingos y festivos) • ¿Cuál es la cantidad de consumo de la línea 018000 actualmente?
---	--	-----	--

- ¿el contratista deberá contar con personal para de la atención telefónica en modalidad 7x24?

Respuesta

El horario de la mesa de servicios es el estipulado en el numeral 4.21. **OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO ítem 15:**

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.

La disponibilidad 24*7*365 hace referencia a los canales de atención y recepción de casos descritos en el numeral **4.14.2. Medio de atención de requerimientos e incidentes:**

- 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
- En este caso, indicar las estadísticas de solicitudes requeridas en el horario no hábil (L-s de 6pm a 6am, domingos y festivos)

Respuesta

Se aclara que la jornada no hábil es la siguiente:

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.
------------------	--

Las estadísticas correspondientes se entregarán al adjudicatario en la etapa de transición.

- ¿Cuál es la cantidad de consumo de la línea 018000 actualmente?

Respuesta

Se entregará al adjudicatario durante la etapa de transición.

Observación 11

4.14.3. EQUIPOS:	SOPORTE	A	<i>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.</i>	N/A	¿Cuál es el porcentaje de crecimiento de la infraestructura durante el transcurso del proyecto?
------------------	---------	---	--	-----	---

Respuesta

Se estima un crecimiento anual de entre el 7% y el 10%.

Observación 12

4.19. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (PCN)			<i>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.</i>	N/A	¿El PCN deberá ser propio del proponente o podrá ser mediante un aliado que brinde los servicios de infraestructura y/o herramienta de gestión? ¿En caso que el PCN no sea propio como se podrá dar cumplimiento de este requerimiento?
--	--	--	---	-----	--

Respuesta

La certificación debe garantizar que el oferente cuenta con un plan de continuidad de negocio, si es propio o lo tiene contratado a través de un aliado queda a discreción del oferente.

Observación 13

4.20. PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP)			<i>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.</i>	N/A	¿El DRP deberá ser propio del proponente o podrá ser mediante un aliado que brinde los servicios de infraestructura y/o herramienta de gestión?
---	--	--	--	-----	---

Respuesta

La certificación debe garantizar que el oferente cuenta con un plan de recuperación de desastres, si es propio o lo tiene contratado a través de un aliado queda a discreción del oferente.

Observación 14

Anexo 1. Direcciones De Las Sucursales De La Entidad.	<i>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.</i>	N/A	Indicar la cantidad de oficinas satelitales por ciudad, con la cantidad de equipos por cada una de ellas.
---	--	-----	---

Respuesta

Esta información se entregará en la etapa de transición al adjudicatario.

Observación 15

Un (1) Gerente de proyecto (Tiempo parcial)	<i>(...) "Tres (3) años de experiencia mínima en: Proyectos relacionados con Mesas de Servicio como Gerente o líder."</i>	Teniendo en cuenta que establecer una denominación de cargo depende del contexto y la estructura organizacional de una compañía, por tal motivo solicitamos a la entidad que para este requerimiento se amplíe la denominación de cargo de manera tal que se cumpla el requerimiento por las funciones que desempeña el rol establecido para el gerente de proyecto. Esta petición la hacemos ya que su modificación no desvirtúa la esencia de los pliegos y favorece la pluralidad de oferentes.	Colvotel SA ESP, de manera respetuosa solicita a la entidad ampliar la denominación del cargo requerido para el perfil Gerente de Proyecto. Y proponemos lo siguiente: Tres (3) años de experiencia mínima en: Proyectos relacionados con Mesas de Servicio como Gerente o líder o jefe o director o asesor o manager o afines al cargo.
---	---	---	---

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 16

UN (1) COORDINADOR DE MESA DE SERVICIO (DEDICADO EN SITIO PREVISORA)	<i>(...) "Dos (2) años de experiencia mínima en: Proyectos relacionados con Mesas de Servicio en las cuales se apliquen metodología ITIL. Como Coordinador o líder de mesa."</i>	Teniendo en cuenta que establecer una denominación de cargo depende del contexto y la estructura organizacional de una compañía, por tal motivo solicitamos a la entidad que	Colvotel SA ESP, de manera respetuosa solicita a la entidad ampliar la denominación del cargo requerido para el perfil Coordinador de mesa de servicio. Y proponemos lo siguiente:
--	--	--	--

		<p>para este requerimiento se amplíe la denominación de manera tal que se cumpla el requerimiento por las funciones que desempeña el rol establecido para el Coordinador de mesa de servicio.</p> <p>Esta petición la hacemos ya que su modificación no desvirtúa la esencia de los pliegos y favorece la pluralidad de oferentes.</p>	<p>Dos (2) años de experiencia mínima en: Proyectos relacionados con Mesas de Servicio en las cuales se apliquen metodología ITIL. Como Coordinador o líder o supervisor o profesional especializado o jefe de mesa de servicio o afines al rol y las funciones del cargo.</p>
--	--	--	--

Respuesta

Se ampliará la descripción incluyendo el término afines.

Observación 17

<p>OPERADORES DE MESA DE SERVICIO DE PRIMER NIVEL TECNOLOGÍA</p> <p>OPERADORES DE SOPORTE EN SITIO</p> <p>OPERADORES DE MESA DE SERVICIO SEGUNDO NIVEL APLICATIVO CORE Y GESTIÓN DE ACCESOS</p> <p>OPERADOR DE MESA DE SERVICIO SEGUNDO NIVEL INFRAESTRUCTURA</p> <p>OPERADOR DE MESA DE SERVICIO SEGUNDO NIVEL PROCESAMIENTO DE DATOS</p> <p>OPERADOR DE MESA DE SERVICIO SEGUNDO NIVEL</p>	<p><i>(...) "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".</i></p>	<p>Solicitamos a la Entidad tener en cuenta que, de acuerdo a la clasificación establecida por el Ministerio de educación Nacional para la Ingeniería, existen carreras técnicas, tecnológicas o profesionales adicionales a las requeridas para estos perfiles. Esto indicaría que personal que cuente con dicha formación también podría desempeñar adecuadamente un cargo al tener lo conocimientos técnicos requeridos.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto solicitamos a la Entidad ampliar la formación profesional ya que esta modificación no desvirtúa la</p>	<p>De manera respetuosa solicitamos a la Entidad ampliar la formación académica para los perfiles descritos en la primera columna incluyendo el termino afines de acuerdo al Núcleo básico del conocimiento.</p> <p>Y proponemos: 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 o afines de acuerdo al Núcleo básico del conocimiento según el SNIES.</p>
<p>OFIMÁTICA Y GESTIÓN DE ACTIVOS.</p>		<p>esencia de los pliegos y favorece la pluralidad de oferentes.</p>	

Respuesta

Se ampliará la descripción incluyendo el término afines.

Observación 18

<p>5.1. PROPUESTA ECONÓMICA 700 PUNTOS</p>	<p>(...) "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".</p>	<p>La entidad no establece como se manejarán los precios artificialmente bajos y teniendo en cuenta que la mayor ponderación se hará al menor valor, es indispensable parametrizar este tema, pues se pueden presentar oferentes con precios muy bajos por ganar la ponderación, que al final del resultado afectaran a la Entidad, porque no permitirán la correcta ejecución y que no sean realistas para llevar a cabo el proyecto como se espera.</p>	<p>Solicitamos respetuosamente se indique, si en caso de que se presenten precios artificiales se procederá con lo establecido en la guía de Colombia Compra Eficiente para el manejo de precios artificialmente bajos y/o requerimos que se estime desde que umbral se considerará un precio artificialmente bajo en las ofertas económicas de los proponentes.</p>
---	--	---	--

Respuesta

Agradecemos su observación y aclaramos que, en caso de presentarse una oferta artificialmente baja, se procederá a su análisis y verificación en relación con la ley, jurisprudencia y conceptos contractuales en la materia.

Observación 19

<p>1.4 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO</p>	<p>(...) " pagaré por la prestación de los servicios prestados bajo la modalidad de mensualidades vencidas. "(...)</p>	<p>La entidad no establece luego de la radicación de la factura y que surtan efecto todos los informes requeridos con qué plazo se realizarán el desembolso de los recursos.</p>	<p>Solicitamos por favor se indique luego de radicar la factura y cumplir con lo requerido por la entidad con que plazo se realizará el desembolso de los recursos.</p>
--	--	--	---

Respuesta

Se maneja pago a 30 días.

Observación 20

<p>3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE</p>	<p>(...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • "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 	<p>Sobre este requerimiento, es pertinente comentar que el paso del tiempo no desgasta la experiencia del proponente, todo lo contrario da cuenta de su expertiz en la adaptación y transición de las nuevas tecnologías, en la misma medida es propio comentar que no todas las</p>	<p>Por lo expuesto anteriormente, solicitamos respetuosamente se tengan en cuenta las certificaciones de experiencia que acrediten los contratos ejecutados en el presente objeto contractual desde el año 2013 al año 2020. Por otra parte que se modifique el requerimiento frente al tiempo de ejecución de cada certificación y se</p>
--	---	--	--

	<p>deberá indicar como mínimo un 50% del plazo de ejecución y el valor ejecutado a la fecha de expedición del documento.</p> <ul style="list-style-type: none"> La duración de cada uno de los contratos certificados no puede ser inferior a un (1) año" (...) 	<p>mesas de ayuda se ejecutan por periodos prolongados, en la mayoría de los caso y puntualmente las mesas más grandes del Distrito, por poner un ejemplo, se contratan por 8 o 10 meses y se renuevan para que en los nuevos procesos de selección se puedan ir incorporando las nuevas necesidades de la ejecución a las obligaciones de los nuevos contratistas; comentamos lo anterior para que se tenga en cuenta que si bien el proponente puede no tener experiencia de un año o más seguidos, simultáneamente si puede estar ejecutando muchas mesas de ayuda, lo que no le quita la experiencia, el manejo y la suficiencia para operar una de 6 meses como una de 3 años.</p>	<p>permita que la sumatoria de los tiempos de ejecución de las 3 certificaciones sumen el mismo tiempo o más del previsto para el contrato resultante del presente proceso.</p> <p>Adicionalmente, para los contratos en ejecución, requerimos que se permita acreditar experiencia de contratos que estén ejecutados al 30% o más, pero que con las 3 certificaciones, como para requisitos habilitantes y ponderables, la sumatoria de los valores, el tiempo de ejecución y las actividades sumadas, acrediten la experiencia del proponente para procesos iguales o mayores a los que en este momento convoca la PREVISORA.</p>
--	--	---	---

Respuesta

La Previsora S.A agradece su comentario, sin embargo, el pliego de condiciones se mantendrá sin modificaciones al respecto.

Observación 21

<p><u>Numeral 3.3.2.</u></p>	<p>página 36 párrafo 3 se establece:</p> <p><i>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</i></p>		<p>Solicitamos eliminar la parte subrayada por cuanto se contradice con lo descrito en los siguientes apartes del 3.3.2.:</p> <p>En la página 31 párrafo 2 se establece:</p> <p><i>Para efectos de la adjudicación del contrato y para establecer si el</i></p>
------------------------------	---	--	---

	<p><i>prestó sus servicios. El proponente podrá certificar la experiencia de sus empleados siempre y cuando cumplan con los requisitos exigidos en este documento.</i></p>		<p><i>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:</i></p> <p>En la página 35 párrafo 2 en el mismo sentido se indica:</p> <p><i>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.</i></p> <p>Sin embargo, la página 36 párrafo 3 se establece:</p> <p><u><i>Deberán aportarse con la propuesta, las</i></u></p>
			<p><i>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.</i></p>

Respuesta

1. El pliego de condiciones de la invitación abierta No. 005-2020 estipula que para efectos de establecer si el proponente cumple o no cumple, este deberá adjuntar una certificación en la cual se compromete a poner a disposición del contrato el personal mínimo referenciado en el pliego, según lo estipulado en el numeral 3.3.2. denominado “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor”, en los siguientes términos:

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

(..)

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 (...)

2. Por otro lado, el mismo 3.3.2. denominado “Experiencia y perfil del personal a cargo del proveedor” determina el momento en el cual el proponente seleccionado deberá aportar los soportes del personal a cargo del proveedor, así:

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

(..)

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

Si el proveedor llegase a ejecutar el contrato con roles que no cumplan las calidades solicitadas en este pliego de condiciones, será causal de terminación inmediata y unilateral del contrato. (...)

Observación 22

<p>Numera 5.2</p>	<p>página 103 Párrafo 1: Por favor tener en cuenta que las certificaciones de experiencia adicionales deben cumplir estrictamente los mismos requisitos descritos en el numeral <u>iError! No se encuentra el origen de la referencia.</u> 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.</p>		<p>Reemplazar la parte subrayada indicando el numeral a cumplir.</p>
-------------------	---	--	--

Respuesta

La experiencia adicional certificada debe cumplir con los requisitos descritos en el numeral **3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE**