

ADENDA No. 2

Invitación Abierta 007-2020

En consideración al proceso de invitación abierta No. 007-2020 el cual tiene por objeto *“Contratar bajo la modalidad de Outsourcing con autonomía técnica y administrativa, los servicios de operación y administración del contact center, para la atención efectiva de clientes, aliados y grupos de interés de La Previsora S.A. a nivel nacional.”*, la Vicepresidencia Comercial de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, realiza la siguiente modificación al pliego de condiciones de mencionada invitación.

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

1. Se modifica el numeral 1.6. **“PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO”** del Capítulo I del Pliego de Condiciones, con el fin de eliminar el texto que se relaciona a continuación:

“(ver cronograma de implementación por fases)”

2. Se modifica el numeral 3.3.2.3.7. **“7. Control de turnos y horario para la prestación del servicio por parte del personal a cargo”** del Capítulo III del Pliego de Condiciones, al cual se le **añadirá** lo siguiente:

3.3.2.3.7. Control de turnos y horario para la prestación del servicio por parte del personal a cargo

EL PROPONENTE deberá contar con un sistema de asignación de turnos y creación de mallas para el control del logueo, 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:

(...)

En caso de que el proponente decida descontarle al personal el tiempo sobre mallas que no fue completado por cualquier circunstancia, LA PREVISORA S.A. podrá descontar estos saldos de la facturación mensual previa validación con los soportes de conciliación de factura.

3. Se modifica el numeral 4.1.1 "Etapa de transición y pre-implementación" del Capítulo IV, del Pliego de Condiciones, en el cual se añadirá lo siguiente:

4.1.1. Etapa de transición y pre-implementación

(...)

3. Cronograma de Desarrollos requeridos para el funcionamiento de la operación. Se deben priorizar los guiones de la operación y módulo de PQR's con las funciones generales mínimas; y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la adjudicación del contrato deberá haber adaptado estas soluciones para cumplir con los requerimientos específicos de LA PREVISORA S.A. los demás desarrollos se concertarán para la etapa de afinamiento.

4. Al momento de adjudicar el contrato EL PROPONENTE deberá contar con la herramienta de software de gestión telefónica con las funciones generales mínimas; y dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la adjudicación del contrato deberá haber adaptado este software para cumplir con los requerimientos específicos del LA PREVISORA S.A., esto incluye la adecuación de los niveles de tipificación de acuerdo con los requerimientos de la Compañía.

5. EL PROPONENTE deberá relacionar en su propuesta el Cronograma a ejecutar y todo lo relacionado con la metodología a usar tanto en la Etapa de Transición como en la etapa de Operación, los cuales serán revisados y aprobados en conjunto con LA PREVISORA S.A. (Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Operación).

6. Protocolo de comunicación para los diferentes aspectos: Ejecutivos, Gerenciales, Operativos y Administrativos.

(...)

4. Se modifica el numeral 4.1.2 "Etapa de operación" del Capítulo IV, del Pliego de Condiciones, en el cual se añadirá lo siguiente:

4.1.2. Etapa de Operación

La etapa de operación tendrá una duración de 36 meses, contados a partir del 1 de octubre de 2020, en esta etapa EL PROPONENTE seleccionado prestará directamente el servicio contratado. La etapa de Operación contará con una fase inicial de afinamiento y estabilización que tendrá una duración de máximo tres (3) meses en la cual EL PROPONENTE deberá entregar la totalidad de desarrollos solicitados en el presente pliego de condiciones y deberá estabilizar la prestación de los servicios y garantizar el cumplimiento de los indicadores, por lo cual durante este periodo de afinamiento no se generarán deducciones en la facturación por incumplimiento o sanciones, las mismas sólo se empezarán a aplicar a partir del cuarto mes de operación.

(...)

5. Se modifica el numeral 4.4. "ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO", inciso 7, del Capítulo IV del Pliego de Condiciones, con el fin de eliminar el texto que se relaciona a continuación:

"Así mismo, se podrán incorporar"

6. Se modifica el numeral 4.5" DISPOSICIÓN DE ASESORES CONFORME A SERVICIOS REQUERIDOS" del Capítulo IV del Pliego de Condiciones, al cual se le añadirá lo siguiente:

4.5. DISPOSICIÓN DE ASESORES CONFORME A SERVICIOS REQUERIDOS

(...)

Servicios	<u>Ubicación/ Sucursal</u>	Asesores Junior	Asesores Senior	Asesores Back Office
Conmutador	<u>Contact Center</u>	6		
Mesa de Encuestas		4		
Mesa de Entrada			20	
Mesa de Sarlaft			3	
Mesa de Indemnizaciones			5	
Mesa de Cotizaciones				1

Servicios	<u>Ubicación/ Sucursal</u>	Asesores Junior	Asesores Senior	Asesores Back Office
Back Office PQR'S	<u>3 Casa Matriz</u> <u>Previsora Bogotá</u> <u>2 Contact Center</u>			5
Back Office Asistencia	<u>Casa Matriz</u> <u>Previsora Bogotá</u>			1
Back Office Indemnizaciones	<u>Casa Matriz</u> <u>Previsora Bogotá</u>			2
Total por tipo de asesor		10	28	9

(...)

Así mismo, en caso de requerirse personal para la prestación de servicios en otras sucursales de la Compañía, el proponente deberá estar en la capacidad de coordinar los requerimientos logísticos para la contratación del personal, entrega del equipo y herramientas de trabajo en cumplimiento a las condiciones del presente Pliego. A continuación, se comparte el Link de consulta en donde se relacionan las sucursales de LA PREVISORA S.A a nivel nacional:

<https://www.previsora.gov.co/content/sedes>

7. Se modifica el numeral 4.6. "HORARIO DE LOS SERVICIOS" del Capítulo IV, Pliego de Condiciones, al cual se le añadirá lo siguiente:

4.6. HORARIO DE LOS SERVICIOS

El Contact Center debe prestar sus servicios durante las veinticuatro (24) horas del día, de lunes a domingo, los 365 días del año. (...)

A continuación, se presenta la relación de horarios de la operación por tipo de asesor, los cuales podrán estar sujetos a modificación de conformidad a las necesidades del servicio, dimensionamientos y otros factores de administración de recursos, los cuales en caso de efectuarse no generarán costos adicionales a LA PREVISORA S.A.

4.6.1. Horarios grupo asesores junior

- **Servicio conmutador:**

Turno	Hora ingreso	Hora salida	Asesores
1	7:00 a. m.	4:00 p. m.	1
2	8:00 a. m.	5:00 p. m.	4
3	9:00 a. m.	6:00 p. m.	1

- **Servicio Mesa de Encuestas**

Turno	Hora ingreso	Hora salida	Asesores
1	8:00 a. m.	5:00 p. m.	4

4.6.2. Horarios grupo asesores senior general

Turno	Hora ingreso	Hora salida	Asesores
1	6:00 a. m.	1:00 p. m.	2
2	6:30 a. m.	1:30 p. m.	2
3	7:30 a. m.	2:30 p. m.	2
4	8:00 a. m.	3:00 p. m.	5
5	9:00 a. m.	4:00 p. m.	5
6	10:00 a. m.	5:00 p. m.	3
7	11:00 a. m.	6:00 p. m.	2
8	2:00 p. m.	8:00 p. m.	3
9	3:00 p. m.	10:00 p. m.	3
10	10:00 p. m.	6:00 a. m.	1

Por su parte, se aclara el horario de la prestación de los servicios por tipo:

- Mesa de entrada: 7*24
- Mesa de Sarlaft: 8:00am a 6:00pm
- Mesa de Indemnizaciones: 8:00am a 6:00pm

4.6.3. Horarios grupo asesores Back Office

- **Servicio Mesa de Cotizaciones**

-

Turno	Hora ingreso	Hora salida	Asesores
1	8:00 a. m.	5:00 p. m.	5

- **Servicio Back Office PQR'S**

Turno	Hora ingreso	Hora salida	Asesores
1	8:00 a. m.	5:00 p. m.	5

- **Servicio Back Office Asistencia**

Turno	Hora ingreso	Hora salida	Asesores
1	8:00 a. m.	5:00 p. m.	1

- **Servicio Back Office Indemnizaciones**

Turno	Hora ingreso	Hora salida	Asesores
1	8:00 a. m.	5:00 p. m.	2

8. Se modifica el numeral 4.7.1., inciso 9 "Software de gestión y bases de datos" del Capítulo IV, del Pliego de Condiciones al cual se le añadirá lo siguiente:

4.7.1. Software de gestión y bases de datos

(...)

9. Proveer herramientas de monitoreo en línea del estado de la Operación del Contact Center, paneles de estado y monitoreo de pantalla en un 100% de todos los equipos de cómputo de la operación. La herramienta de monitoreo de pantalla deberá ser útil para efectos de seguimiento y control a la operación en casos en donde se deba consultar histórico de registro, por lo tanto, el requerimiento deberá contemplar el repositorio de esta información con una periodicidad mínimo semestral.

9. Se modifica el numeral 4.7.5.5. "Canales de comunicación" del Capítulo IV, del Pliego de Condiciones al cual se le corregirá y añadirá lo siguiente:

4.7.5.5. Canales de comunicación

Con el fin de garantizar el adecuado uso de las herramientas y obtener seguridad de acceso de manera eficiente y con alta disponibilidad, se debe instalar los canales dedicados principal y back up de comunicaciones así:

- Instalaciones del Proponente en **Operación Principal** y la oficina principal de **La Previsora S.A.**
- Oficina principal de **La Previsora S.A.** con las instalaciones del Proponente en **Operación Alterna**.
- Instalaciones del Proponente en **Operación Principal** con las instalaciones del Proponente **Operación Alterna**.
- Instalaciones del Proponente en **Operación Alterna** con el data center alternativo de **La Previsora S.A.**

(...)

10. Se modifica numeral 4.7.5.12. "Requerimientos Tecnológicos" del Capítulo IV del Pliego de Condiciones, al cual se le añadirá lo siguiente:

4.7.5.12. Requerimientos Tecnológicos

(...)

4. Protocolo de transferencia de archivos

El proponente deberá estar en la capacidad de implementar FTP y SFTP con todos los protocolos de seguridad para la transferencia de archivos, adicional a esto deberá tener capacidad de almacenamiento mínimo de 50 GB en caso de copar este almacenamiento el proponente deberá ampliar la capacidad sin costos adicionales para LA PREVISORA S.A.

11. Se modifica numeral 4.7.5.13 "Herramientas tecnológicas de apoyo a la operación" del Capítulo IV, del Pliego de Condiciones, en el cual se corregirá y añadirá lo siguiente:

4.7.5.13. Herramientas tecnológicas de apoyo a la operación

EL PROPONENTE deberá garantizar las herramientas suficientes para la adecuada gestión de los servicios como lo son:

- Impresora o facilidades de impresión cuando sea necesario.
- 2 tablets de seguimiento y control de la calidad
- 2 celulares de contingencia con mínimo 200 minutos cada uno para cuando se presenten caídas de las plataformas tecnológicas o comunicación alterna de los proveedores de asistencia. Estos celulares no deben tener disponibilidad de acceso a internet, ni cámara fotográfica y cumplir los aspectos de seguridad de la información que imposibiliten la captura de información confidencial.

12. Se modifica numeral 4.9 "PROCESOS DE MEJORA CONTINUA" del Capítulo IV, del Pliego de Condiciones, en el cual se añadirá lo siguiente:

4.9. PROCESOS DE MEJORA CONTINUA

EL PROPONENTE deberá adoptar metodologías de experiencia de cliente en el marco de la medición y generación de planes de acción que redunden en niveles aceptables de satisfacción (SAT), Esfuerzo (CES) y recomendación (NPS) para cada uno de los puntos de 87 contacto del cliente, asegurado o aliado estratégico con el contact center y los canales disponibles en la prestación del servicio. Así mismo, trabajará en conjunto con LA PREVISORA S.A en la adopción e implementación de estrategias de FCR (First Contact Resolución) en la búsqueda de la mejora a la experiencia de los clientes de la Compañía.

13. Se modifica el numeral 4.12 "ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)" del Capítulo IV del Pliego de Condiciones, al cual se le modificará y añadirá lo siguiente:

4.12. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

(...)

2. Eficiencia operación: Un porcentaje de abandono de máximo el 5 %. NS (Nivel de Servicio): 85/20 NA (Nivel de Atención): 95% AR (Tasa de abandono): 5%

(...)

10. El PROPONENTE deberá garantizar que las PQR's que atiende el grupo Back Office no se responderán por fuera de los tiempos establecidos en el procedimiento interno del SAC

(...)

14. Se modifica el numeral 4.14 "RESARCIMIENTOS" del Capítulo IV del Pliego de Condiciones, al cual se le añadirá lo siguiente:

4.14. RESARCIMIENTOS

(...)

Al final de cada mes, teniendo el número consolidado y conciliado de PQR'S procedentes, el proveedor entregará a LA PREVISORA S.A., el número correspondiente de bonos canasta y/o bonos experiencias para ser remitido al asegurado. El monto de los bonos por cada una de las solicitudes procedentes será de cincuenta mil pesos (\$50.000). Promedio mensual de quejas procedentes (2).

15. Se modifica el numeral 4.18 "PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP)" del Capítulo IV del Pliego de Condiciones, al cual se le corregirá lo siguiente:

4.18. PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP)

(...)

El Plan de Recuperación de Desastres (PRD – DRP en inglés) debe contemplar un enlace de datos provisto por EL PROPONENTE con capacidad mínima de 10 MB y 99.6% de disponibilidad conectado al Data Center alternativo de LA PREVISORA S.A., el cual no debe generar costo adicional para LA PREVISORA S.A.

16. Se modifica el Capítulo V, ASPECTOS CALIFICABLES en los “FACTORES DE CALIFICACIÓN”, al cual se le corregirá y añadirá lo siguiente:

FACTORES DE CALIFICACIÓN:

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

Criterios de Evaluación Técnicos		Ponderación
5.1	Oferta económica	600
5.2	<u>Plan de incentivos por calidad en el servicio</u>	100
5.3	Pago al personal	100
5.4	Valores agregados	100
5.5	<u>Certificación COPC</u>	<u>25</u>
<u>5.6</u>	<u>Certificación ISO 9001</u>	<u>25</u>
5.7	Gestión ambiental	50
TOTALES		1000

17. Se modifica el numeral 5.1 “Oferta económica”, del Capítulo V, Pliego de Condiciones al cual se le corregirá y añadirá lo siguiente:

5.1. Oferta Económica

La oferta que supere el presupuesto asignado para esta contratación, total o por vigencias, será rechazada. (...)

Tipo de Asesor	Cantidad	Valor Unitario Mensual Incluido Iva Instalaciones Proveedor	Valor Unitario Mensual Incluido Iva Instalaciones Previsora
Asesor Junior	10		
Asesor Senior	28		
Asesor <u>Back office</u>	9		
Total Mensual			

Nota 1: Como fue mencionado en el pliego, algunos servicios se desarrollarán en las instalaciones de LA PREVISORA S.A y dado que la Compañía asumiría algunos costos de infraestructura física (puesto de trabajo, cableado, aseo y cafetería), EL PROPONENTE deberá establecer en su oferta el valor mensual conforme al cuadro anterior, el valor por asesor dependiendo de su ubicación física.

Nota 2: El valor unitario mensual por cada tipo de asesor será el valor que se pagará durante toda la vigencia del contrato, por lo que el PROPONENTE dentro del valor de la propuesta deberá incluir los costos directos e indirectos, prestaciones sociales, horas extras, recargos nocturnos diseños de los servicios o campañas, gastos de administración, infraestructura tecnológica, planes de incentivos, comisiones, dotaciones de ley, transporte, impuestos, imprevistos, utilidades, incremento de salarios y los demás costos que el proponente considere necesarios para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato. En caso de no discriminar todos los costos directos e indirectos, o no expresar que éstos se encuentran incluidos en el valor de la propuesta, éstos se entenderán comprendidos en dicho valor. El valor de la propuesta no podrá superar el presupuesto oficial por vigencia de esta invitación.

(...)

18. Se modifica el numeral 5.5 "Certificación COPC" del Capítulo V, Pliego de Condiciones al cual se le corregirá y añadirá lo siguiente:

5.5. Certificación COPC

Se otorgará el mayor puntaje veinticinco (25) puntos al PROPONENTE que trabaje mediante estrategias y estándares de buenas prácticas con Certificación COPC (Customer Operation Performance Center) vigente a nivel corporativo y/o de alguno de sus colaboradores activos.

19. Se modifica el numeral 5.6 "Gestión Ambiental" del Capítulo V, Pliego de Condiciones el cual se modifica por lo siguiente:

5.6. Certificación ISO 9001-2015

Se otorgará el mayor puntaje veinticinco (25) puntos al PROPONENTE que cuente con certificación de calidad ISO 9001-2015

20. Se modifica el numeral 5.7 "Criterios de Desempate" del Capítulo V, Pliego de Condiciones el cual se modifica por lo siguiente:

5.7. Gestión Ambiental

(...)

21. Se añade el numeral 5.8 al Capítulo V, Pliego de Condiciones, el cual se añade con lo siguiente:

5.8. CRITERIOS DE DESEMPATE

(...)

22. Se modifica el numeral **3.1.17 FIRMA DIGITAL** de la CAPACIDAD JURÍDICA, el cual quedará de la siguiente manera:

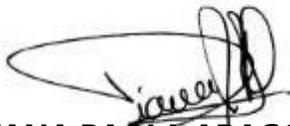
3.1.17 FIRMA DIGITAL

Los documentos presentados en el proceso pueden ser firmados con "firma mecánica", pero para la firma del contrato será necesario la firma digital. Es facultad del proponente establecer el mecanismo de firma digital, el cual debe cumplir con lo

establecido en la normatividad respecto de la validez de dicha firma, y debe ser fácilmente verificable.

Esta adenda podrá ser consultada en la página web: <http://www.previsora.gov.co>.

Dada en Bogotá, el 5 de agosto de 2020,



DIANA PAOLA ARAGÓN RAMOS

Gerente de Servicio

Elaboró: Wendy Jiménez Rojas

Revisó: Jhon Harold Cruz