



LA PREVISORA S.A COMPAÑÍA DE SEGUROS

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

PLIEGO DE CONDICIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. **006-2017**

“CONTRATACIÓN MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA”

BOGOTÁ D.C. MARZO DE 2017

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 OBJETO

LA PREVISORA S.A. pone a disposición de los interesados el Pliego de Condiciones que tiene como objeto adelantar el proceso de invitación abierta para:

Contratar una persona jurídica que ofrezca una solución integral de Mesa de Servicio de Tecnología, para la atención, solución y gestión de solicitudes relacionadas con requerimientos, incidentes, problemas y cambios asociados a equipos de usuario final (PCs), sistemas de información y componentes de ofimática, que soportan las operaciones realizadas por todos los usuarios internos o funcionarios, externos como puntos de ventas o intermediarios de La Previsora S.A. Compañía de Seguros a nivel nacional, donde la Compañía cuenta con sucursales, centros de expedición, Casa Matriz, Canales de Comercialización y nuevos modelos de negocio que la compañía pueda generar.

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

El proceso se abrirá el **10 de marzo de 2017** 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 p.m.¹ del **23 de marzo de 2017** en la sala de juntas del primer piso de LA PREVISORA S.A. S.A., ubicada en esta misma dirección (único lugar para entregar propuestas).

1.3 FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO OFICIAL

¹ Hora Legal de la República de Colombia es la señalada por la división de Meteorología de la Superintendencia de Industria y Comercio y está establecida en la página web de Previsora Seguros S.A compañía de Seguros, en el link denominado "Hora Legal Colombiana" que de acuerdo con lo establecido en la Directiva No.0013 de 2005 de la Procuraduría General de la Nación "Remite directamente a usuario al servicio dispuesto para tal fin por la superintendencia de Industria y Comercio, que permite conocer en tiempo real la hora legal Colombiana".

La fuente de financiación para la ejecución del contrato se hará con recursos propios de LA PREVISORA S.A. cuyo presupuesto tiene un valor total de TRES MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL TRECIENTOS CINCO PESOS M/CTE. (\$3.977.895.305) Incluido IVA.

La distribución del presupuesto es la siguiente:

VIGENCIAS (VALORES CON IVA)					
	2017	2018	2019	2020	TOTAL
COSTO FIJO	\$ 793,333,333	\$ 1,190,000,000	\$ 1,190,000,000	\$ 396,666,667	\$ 3,570,000,000
COSTO VARIABLE	\$ 90,643,401	\$ 135,965,102	\$ 135,965,102	\$ 45,321,701	\$ 407,895,305
TOTALES	\$ 883,976,734	\$ 1,325,965,102	\$ 1,325,965,102	\$ 441,988,367	\$ 3,977,895,305

Para llevar a cabo la contratación LA PREVISORA S.A., cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal número 2017000573 del 13 de febrero de 2017 expedido por la Gerencia de Planeación Financiera de LA PREVISORA S.A.

La propuesta que exceda dicho monto será rechazada.

1.4 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO

La Previsora S.A. pagará el valor del contrato así:

1. Se contará con un presupuesto para costo fijo, correspondiente a TRES MIL QUINIENTOS SETENTA MILLONES DE PESOS \$3.570.000.000 M/CTE. Incluido IVA distribuido por anualidades. LA PREVISORA S.A., realizará los pagos mes vencido de acuerdo al servicio prestado acorde con los precios establecidos en la oferta, a partir de la Etapa de Operación y teniendo en cuenta el cumplimiento de los indicadores establecidos y de las Obligaciones Contractuales durante la vigencia del contrato a celebrarse.

Para estos costos fijos se establece como base un 15% de desviación sostenida durante un periodo mínimo de tres meses, en la cantidad de casos reportados durante el periodo, por lo cual semestralmente en caso de ser requerido por alguna de las partes se revisarán las causas de incrementos o disminuciones de los servicios prestados y se reevaluarán de mutuo acuerdo los costos fijos mensuales.

2. Durante la vigencia del contrato se contará con un presupuesto para costos variables, correspondiente a **CUATROCIENTOS SIETE MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS CINCO PESOS \$407,895,305 M/CTE. Incluido IVA distribuido por anualidades**, este valor se pagará solo en caso de inclusión de nuevos servicios que afecten el cumplimiento de los indicadores, previo análisis de costos por parte del oferente y posterior aprobación de la Previsora.

Los pagos se harán dentro de los treinta [30] días siguientes a la presentación de la factura, del segundo pago en adelante, previa entrega del informe de las actividades realizadas en el mes por parte del Proveedor y una vez se suscriba el Acta de recibo a satisfacción por parte de **LA PREVISORA S.A.**

La factura deberá venir con especificación del valor por servicios prestados y deben estar acompañadas por una certificación expedida por su Revisor Fiscal o en el evento en que no exista obligación legal o social estatutaria de tener Revisor Fiscal, por su Representante Legal, en el que conste que se encuentra a *paz y salvo* por concepto de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social [Salud, Pensión, y ARL] de sus empleados y aportes parafiscales [Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA] y al que esté obligado de acuerdo con la normatividad vigente.

Las facturas deberán ser radicadas los primeros quince (15) días de cada mes; los pagos de dichas facturas se realizarán dentro de los treinta (30) días siguientes a su aceptación.

Si la factura no es acompañada por los documentos solicitados, el término mencionado no empezará a contarse hasta tanto no se aporten. Dicha demora

no generará a EL PROVEEDOR el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna.

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

Impuestos, Tasas Y Contribuciones

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

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

En todo caso, corresponde al CONTRATISTA sufragar todos los impuestos que le correspondan de conformidad con la normativa vigente.

1.5 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 abril de 2020, dentro de éste plazo de ejecución se incluye la etapa de transición, operación y cierre o empalme que se detallan a continuación:

ETAPA	DURACIÓN o PERIODO	DETALLE
Transición	A partir del acta de aprobación de Garantías	En esta etapa no se generarán pagos, el oferente seleccionado realizará la entrega del diseño, construcción e implementación de la Operación del servicio.

	hasta el 30 de Abril de 2017	
Operación (incluye Etapa de Cierre)	A partir 01 de Mayo de 2017 hasta el 30 de Abril de 2020	La etapa de Operación contará con una fase inicial de afinamiento que tendrá una duración de 2 meses en la cual el Contratista deberá estabilizar la prestación de los servicios y garantizar el cumplimiento de los indicadores, por lo cual durante esta fase no se generarán penalizaciones por incumplimiento de los mismos.
		En la etapa de Operación el oferente seleccionado deberá proveer los servicios contratados de acuerdo al alcance del servicio definido en esta Invitación.
		Durante esta etapa se pagará un costo fijo mensual y podrán existir costos variables por servicios adicionales que impacten los indicadores, soportado por un estudio y previo acuerdo entre Previsora y el oferente.
		Los indicadores deberán medirse a partir del primer mes de la Operación sin embargo si hubiere lugar a penalizaciones, estas se cobrarán solo a partir del tercer mes.
		La fase de cierre es el periodo comprendido por los dos últimos meses de la etapa de Operación, en la cual el oferente deberá realizar la entrega final a Previsora o a quien esta designe.
Total duración contrato: A partir del acta de aprobación de garantías y hasta el 30 de Abril de 2020		

1.6 SUPERVISIÓN.

El control de ejecución de este contrato estará a cargo de la Gerencia de Tecnología de la Información a través de la Subgerencia de Soporte Tecnológico.

1.7 LUGAR DE EJECUCIÓN

A nivel nacional en aquellos lugares donde la Compañía cuenta con sucursales, centros de expedición, Casa Matriz, Canales de Comercialización y nuevos modelos de negocio que la compañía pueda generar.

1.8 DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS.

El oferente seleccionado a la firma del contrato se obligará a tomar a favor de **LA PREVISORA**, a satisfacción de la misma, una garantía de cumplimiento, con clausulado para particulares, expedida por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: **a) Cumplimiento:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual a la duración del mismo y cuatro (4) meses más, **b) Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** Para garantizar el pago de los mismos al personal contratado por EL CONTRATISTA en la ejecución de éste contrato, por una cuantía equivalente a cinco por ciento (5%) del valor del contrato, por la vigencia de éste y tres (3) años más. **c) Calidad del Servicio:** Por un valor equivalente al (20%) del valor total del contrato, por un término igual a la vigencia del mismo y un (1) mes más. **d) Responsabilidad Civil Extracontractual:** para amparar los perjuicios ocasionados a terceros en ejercicio de las actividades del presente contrato, que causen la muerte, lesión o menoscabo en la salud de las personas y/o el deterioro o destrucción de bienes y perjuicios económicos, incluyendo lucro cesante. Deberá contener incluidos como anexos, adicionales pero no limitados los siguientes amparos: perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales , Patronal, gastos médicos, contratistas y subcontratistas; por un valor asegurado equivalente al diez por

ciento (10%) del valor del contrato, con una vigencia igual a la duración del mismo.

1.9 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE A ESTE PROCESO

El presente proceso se rige por el derecho privado por disposición expresa de los artículos 14 y 15 de la Ley 1150 de 2007. Al proceso se le aplicarán conforme a lo expuesto, las disposiciones civiles y comerciales que le sean pertinentes así como el Manual Interno de contratación de **LA PREVISORA S.A.** el cual deberá conocer el proponente y encuentra publicado en la Página Web de **LA PREVISORA S.A.**

1.10 CONVOCATORIA VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

1.11 PUBLICIDAD – CONSULTA

LA PREVISORA S.A. realizará la publicidad del pliego de condiciones que sirve de base al presente proceso, en la página de Internet: <http://www.previsora.gov.co>.

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

1.12 RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES Y/O ACLARACIONES

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

sergio.suarez@previsora.gov.co; maritza.beltran@previsora.gov.co
dani.rojas@previsora.gov.co; camilo.pacheco@previsora.gov.co;

Las preguntas deben enviarse sin excepción a los correos anteriormente citados.

Las respuestas a las observaciones formuladas se publicarán en la página Web <http://www.previsora.gov.co>.

1.13 PLAZO DE LA INVITACIÓN ABIERTA Y ENTREGA DE PROPUESTAS

Por plazo de la INVITACIÓN ABIERTA debe entenderse como el término que transcurre a partir de la fecha en la cual se pueden presentar propuestas (publicación) y hasta la fecha de cierre de la invitación abierta.

1.14 TÉRMINO PARA RETIRO DE PROPUESTAS

Los oferentes podrán retirar su propuesta antes de la hora prevista para el cierre del proceso de selección. En este caso, se les devolverá sin abrir y se dejará constancia de esta devolución en el acta de cierre y recibo de propuestas.

1.15 CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA

Los sobres que contienen las propuestas, serán abiertos en el lugar, fecha y hora señalada para el cierre de la invitación abierta. La apertura de las

propuestas, se realizará en presencia de los oferentes que deseen asistir al acto de cierre del proceso.

De lo anterior, se levantará un acta donde se consignarán los siguientes datos de cada una de las propuestas, así:

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

1.16 EVALUACIÓN

Procedimiento:

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

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

1.17 RESERVA DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN

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

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

sergio.suarez@previsora.gov.co; maritza.beltran@previsora.gov.co
danilo.rojas@previsora.gov.co; camilo.pacheco@previsora.gov.co;

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

1.18 SELECCIÓN DEL CONTRATISTA

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

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

1.19 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017

ACTIVIDAD	PLAZO
Publicación de pliegos en la página Web y apertura del proceso de contratación (fecha a partir de la cual se podrán presentar propuestas)	El 10 de marzo de 2017
Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al pliego de condiciones	Hasta el 16 de marzo de 2017 a las 3:00 Pm

Cierre de la invitación abierta	El 23 de marzo a las 3:00 p.m.
Término para evaluación y recibo de documentos de aclaraciones solicitadas	Hasta el 29 de marzo de 2017 a las 3:00 pm.
Publicación de evaluación	El 30 de marzo de 2017
Recibo de observaciones a las evaluaciones	Hasta el 31 de marzo de 2017 a las 3:00 pm
Selección del contratista	El 3 de abril de 2017.

CAPÍTULO II DE LAS PROPUESTAS

2.1 PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Las propuestas deberán venir escritas a computador, foliadas en orden consecutivo en su totalidad y con un índice donde se relacione el contenido total de la propuesta. En caso que las propuestas no se presenten debidamente numeradas, este riesgo será soportado por el proponente. **LA PREVISORA S.A.** en ningún caso procederá a la numeración respectiva. Deberán entregarse únicamente en el lugar indicado, y hasta el día y hora fijados para el cierre del proceso.

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

Deberán ser depositadas en sobres cerrados y sellados, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral **1.14 Cierre de la invitación abierta**, únicamente en la

urna ubicada en la Sala de Juntas del Primer Piso de LA PREVISORA S.A ubicada en la Calle 57 No. 9-07 de la ciudad de Bogotá D.C.

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

No se aceptarán propuestas por correo corriente o electrónico, fax, ni presentadas en un sitio distinto del indicado.

2.2 IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Cada paquete deberá presentarse con el siguiente rótulo:

LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS

INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017

Original/copia, No. __ (Indicación si se trata de original o copia y números de éstas)

Nombre o Razón Social del Oferente

Número de folios que se presentan, enumerados en forma consecutiva ascendente

Dirección del Oferente

Teléfono, Correo Electrónico y Fax del Oferente

Para todos los efectos, en caso de discrepancias entre el original, la copia y el medio magnético, prima el contenido de la propuesta original entregada en físico.

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

Para que sean válidas las correcciones o enmendaduras deberán acompañarse de la salvedad correspondiente, mediante confirmación con la firma del

representante legal del oferente, en caso contrario, LA PREVISORA S.A no tendrá en cuenta la enmienda.

2.3 FORMA DE PRESENTACIÓN

- a. Un (1) sobre que contenga la propuesta **ORIGINAL** completa, con todos los documentos, anexos y formularios relacionados en el pliego de condiciones.
- b. Un (1) sobre que contengan **COPIA** igual a la propuesta original.
- c. Una copia en medio magnético.

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

2.4. CORRESPONDENCIA

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

sergio.suarez@previsora.gov.co; maritza.beltran@previsora.gov.co
dani.rojas@previsora.gov.co; camilo.pacheco@previsora.gov.co;

Indicando en el asunto: **INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017**

2.5 VIGENCIA DE LA PROPUESTA

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

CAPÍTULO III

REQUISITOS HABILITANTES

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

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

3.1 PARTICIPANTES

En el presente proceso de selección, los participantes deben ser personas jurídicas legalmente constituidas en Colombia presentados individualmente o en consorcios o uniones temporales o cualquiera otra modalidad de asociación que no infrinja las normas constitucionales y legales colombianas, que cumplan con los requisitos establecidos, de la manera que se exige en el correspondiente Pliego de Condiciones.

En caso de consorcios o uniones temporales u otra modalidad de asociación, el objeto social de todos y cada uno de sus integrantes, deberá encontrarse acorde con el objeto de la presente contratación.

3.1.2 CAPACIDAD JURÍDICA

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

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

3.1.3 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Aportar la carta de presentación de la propuesta, **Anexo No. 1 “Carta de presentación de la propuesta”**, la cual deberá ser firmada por el representante facultado del proponente.

Si la propuesta es presentada por una persona jurídica, unión temporal, consorcio u otro tipo de asociación, deberá encontrarse suscrita por el representante legal o apoderado de la misma.

En este caso, se deberá aportar además el documento donde conste legalmente lo siguiente:

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

3.1.4 EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL.

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

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

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

3.1.5 PAZ Y SALVO POR CONCEPTO DE APORTES PARAFISCALES.

El oferente deberá aportar, y en caso de Unión Temporal y/o Consorcio por cada uno de sus integrantes, certificación de paz y salvo por

concepto de aportes parafiscales (ICBF, SENA, Caja de Compensación Familiar) y de aportes al sistema integral de seguridad social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales, de acuerdo a lo establecido en el artículo 50 de ley 789 de 2002, realizados durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de facturación expedida por el Revisor Fiscal de la empresa o por el Representante Legal de la misma, cuando por disposición legal la firma no esté obligado a tener Revisor Fiscal.

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

3.1.6 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA

El oferente deberá presentar junto con la propuesta una garantía de seriedad de la oferta, expedida a favor de **LA PREVISORA S.A.**, por una compañía de Seguros legalmente habilitada para ello, con clausulado entre particulares, por un valor asegurado no inferior al 10% del presupuesto oficial para este proceso, con una vigencia de cómo mínimo dos (2) meses, contados a partir de la fecha límite para presentar propuestas.

Con la misma, se debe aportar el recibo de pago de la prima, expedido por la Compañía aseguradora.

La no presentación de la póliza junto con la propuesta será causal de rechazo.

3.1.7 PROPUESTAS CONJUNTAS

Cuando la propuesta sea presentada en Consorcio o Unión Temporal, cada uno de los integrantes –personas jurídicas- deberá presentar los documentos que acrediten su constitución y representación.

Adicionalmente, deberá presentar el documento de constitución del Consorcio o Unión Temporal, en el cual constará, por lo menos:

- La facultad (de no contar con ella) con que actúan para la constitución del Consorcio o Unión Temporal. (Es decir, la correspondiente autorización del órgano social para participar en la constitución de la Unión Temporal o el Consorcio, autorización que debe ser expresa en el documento en el cual conste, identificando la clase y No. del proceso para el cual se confiere la autorización: **INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017.**
- El objeto del Consorcio o Unión Temporal, el cual debe ser el mismo del objeto a contratar. (En caso de Consorcios o Uniones Temporales, el objeto social de todos y cada uno de sus integrantes deberá encontrarse acorde con el objeto de la presente contratación).
- La duración del Consorcio o Unión Temporal, la cual no podrá ser inferior al plazo del contrato, un año más y su liquidación.
- Se debe indicar el porcentaje de participación de los miembros del consorcio o unión temporal, uno de los miembros del Consorcio o de la Unión Temporal deberá participar con el 60% y la otra el porcentaje restante, esto es el 40% para completar el 100% de la participación. Si es una unión temporal, el acuerdo también debe incluir las actividades que cada miembro desarrollará, o las actividades de las cuales se responsabilizará cada miembro frente a **LA PREVISORA S.A.** si el acuerdo de unión temporal no indica cuales son las actividades frente a las cuales es responsable cada integrante, se presume que todos los integrantes responden solidariamente en caso de incumplimiento.
- La designación de un representante principal, quien deberá estar facultado para actuar a nombre y en representación del Consorcio o Unión Temporal. La facultad que se le otorga en particular para proponer, firmar y liquidar el contrato, y en el caso de resultar seleccionados, de ejecutar las

obligaciones derivadas del contrato. Igualmente, deberá designarse un suplente que lo reemplace en los casos de ausencia temporal o definitiva del representante legal principal.

- Determinar las reglas básicas que regulan las relaciones entre los miembros del Consorcio o Unión Temporal.
- La manifestación expresa de que ninguna de las partes podrá ceder su participación en el Consorcio o en la Unión Temporal a los demás integrantes del mismo, o a un tercero, según sea el caso.
- En ningún caso, se podrá participar con más de una propuesta, ya sea individualmente, en Consorcio y/o Unión Temporal o como miembro de otro Consorcio o Unión Temporal o presentar propuestas alternativas.

En caso de Unión Temporal o Consorcio, sus integrantes deberán señalar los términos y extensión de la participación de cada uno de ellos en la propuesta y la ejecución del contrato. Se admitirán ofertas presentadas por Consorcios o Uniones Temporales constituidas máximo por dos personas jurídicas.

3.1.8 VERIFICACIÓN DE NO INCLUSIÓN EN EL BOLETÍN DE RESPONSABLES FISCALES Y ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS:

Como requisito indispensable para celebrar cualquier tipo de contrato con el Estado **LA PREVISORA S.A.** verificará en el boletín de responsables fiscales expedido por la Contraloría General de la República que el proponente y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión Temporal, no se encuentre(n) reportado(s) en dicho boletín. Así mismo, se verificará que el proponente y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o Unión Temporal, no registren sanciones ni inhabilidades vigentes en el Sistema de Información de Registro de Sanciones e Inhabilidades SIRI de la Procuraduría General de la Nación.

3.2. CAPACIDAD FINANCIERA

Estados financieros

Para efectos de constatar la capacidad financiera, el proponente deberá presentar en comparativo el Balance General y el Estado de Resultados con corte a 31 de Diciembre de 2015 o 31 de Diciembre de 2016, debidamente certificados y dictaminados, con sus notas aclaratorias, firmados por el Representante Legal, Contador Público y Revisor Fiscal, si lo tuviere. En el Balance General deberá discriminarse el Activo corriente, Pasivo Corriente y en el Estado de Resultados se deberá discriminar la Utilidad Operacional.

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

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

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

Presentación plural de oferentes

En caso de consorcios o uniones temporales, cada uno de sus integrantes deberá allegar la misma documentación y requisitos mencionados.

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 2015 si adjuntaron estados financieros del 2015, o al 31 de Diciembre de 2016 si adjuntaron estados financieros del 2016:

1. **Capital de Trabajo (Activo corriente – Pasivo corriente):** Mayor o igual al 30% del valor de la propuesta que presente el proveedor.
2. **Patrimonio Total:** Mayor o igual al 30% del valor de la propuesta que presente el proveedor.
3. **Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total):** Menor o igual al 70%.
4. **ROA Operacional (Utilidad operacional/Activo Total):** Mayor o igual al 0%.
5. **ROE Operacional (Utilidad operacional/Patrimonio Total):** Mayor o igual al 0%.

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

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

En caso de que participen consorcios o uniones temporales, se sumarán los rubros contables de cada uno de los participantes, correspondientes a las variables determinantes de cada indicador, ponderados por el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal, según sea el caso.

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

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

Solicitud de información adicional

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

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

3.3 EXPERIENCIA

El proponente deberá contar la siguiente experiencia la cual debe ser adjuntada a su propuesta:

3.3.1 Experiencia del Proponente

Experiencia del Oferente

Para demostrar su experiencia, el oferente que presente propuesta a éste proceso de Invitación Abierta deberá certificar experiencia en:

1. Soporte técnico a usuario final a través de una Mesa de Servicio aplicando el modelo ITIL y soportado por una herramienta certificada.
2. Mantenimiento preventivo y correctivo de mínimo 500 equipos de cómputo en 10 ciudades capitales de departamentos diferentes a nivel Nacional.
3. Soporte funcional a aplicaciones "core" o misionales de negocio en sector financiero.
4. Control de licenciamiento y distribución de software.

5. Gestión y control de activos informáticos.

El Oferente debe incluir en su propuesta máximo tres (3) certificaciones de contratos en ejecución o ejecutados durante los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre de la presente invitación.

Es admisible que entre las certificaciones que se adjunten y que cumplan con los requisitos establecidos, se evidencien las 5 actividades anteriormente mencionadas.

La sumatoria de los valores (incluido IVA) de las certificaciones deberá ser mínimo del 80% del valor del presupuesto asignado en esta Invitación Abierta incluido IVA.

En caso tal que el oferente allegue más de tres (3) certificaciones en la propuesta, sólo se evaluarán las tres (3) certificaciones foliadas en orden ascendente.

Las certificaciones citadas, para ser tenidas en cuenta deben contener las siguientes características:

- ✓ Nombre del contratante.
- ✓ Ser expedida y firmada por el representante legal o el responsable de la ejecución del contrato de la empresa contratante.
- ✓ Estar impresa en papel membretado de la empresa que la expide.
- ✓ Indicar expresamente el objeto contratado.
- ✓ Indicar fecha de iniciación y fecha de terminación del contrato, y de sus prorrogas si a ello hubiere lugar.
- ✓ Los valores de las certificaciones deberán estar expresados en pesos colombianos incluido IVA.

- ✓ Para los contratos en ejecución, la certificación respectiva deberá indicar el porcentaje del valor ejecutado del mismo a la fecha de expedición del documento.
- ✓ Indicar la(s) ciudad(es) en la(s) que se prestó el servicio.
- ✓ En cada certificación se deberá expresar la calificación del servicio prestado (excelente, bueno o regular).
- ✓ Actividades:
 - Relacionar las actividades que se realizaron para la prestación del servicio y que correspondan a las cinco enunciadas en la parte inicial de este numeral.

LA PREVISORA S.A. podrá solicitar a los oferentes aclaración de las certificaciones o la presentación de los documentos que conduzcan a ello, conforme a lo establecido en esta Invitación Abierta. En ejercicio de esta facultad, los oferentes no podrán adicionar, modificar o mejorar sus propuestas.

En caso que la aclaración no se entregue en los tiempos predeterminados, se rechazará la propuesta.

Estos documentos son subsanables en cuanto a su contenido, sin embargo, si el oferente **no acredita** toda la información que permita evaluar la experiencia exigida, la oferta será **RECHAZADA**.

La experiencia del oferente plural (unión temporal, consorcio y promesa de sociedad futura) corresponde a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural. Deberán acreditar la experiencia así: Uno de los miembros del Consorcio o de la Unión Temporal deberá acreditar el 60% de la experiencia exigida para este proceso y la otra, el porcentaje restante esto es el 40% para completar el 100% de la experiencia requerida.

Nota: LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS se reserva el derecho de confirmar la veracidad de las certificaciones de experiencia.

La Previsora no aceptará certificaciones expedidas por las personas jurídicas que se presenten como proponentes (auto certificaciones).

3.3.2 Experiencia del personal

El proponente deberá contar como mínimo con el siguiente recurso humano con el fin de garantizar el cumplimiento en cada actividad del objeto a contratar quienes deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- El oferente deberá adjuntar con su propuesta las hojas de vida y las certificaciones de experiencia del personal relacionado, donde se pueda constatar funciones mínimas, perfil profesional y su experiencia.

ROL	N° sugerido	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
GERENTE DE PROYECTO (Tiempo parcial)	1	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.	3 años de experiencia mínima en: Proyectos relacionados con Mesas de Servicio como Gerente o líder.
COORDINADOR DE MESA DE SERVICIO (Dedicado en sitio Previsora)	1	Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o Afines. Anexar tarjeta profesional o título de profesional y certificado de ITIL Foundation.	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.

Para la verificación de la experiencia de los perfiles anteriores, el oferente deberá adjuntar máximo tres (3) certificaciones por cada perfil solicitado, expedidas por la empresa para la cual prestó los servicios y/o por parte de la empresa oferente acreditando la experiencia solicitada. Las certificaciones deben contener las siguientes características:

- ✓ Nombre del contratante.
- ✓ Ser expedida y firmada por el representante legal o el responsable de la ejecución del contrato de la empresa contratante.
- ✓ Estar impresa en papel membretado de la empresa que la expide.
- ✓ Indicar expresamente el objeto contratado.
- ✓ Indicar fecha de iniciación y fecha de terminación del contrato.

En caso tal que el oferente allegue con su propuesta documentación de más de un candidato por cargo, sólo se evaluará la documentación del primero de ellos y que se encuentre foliada en orden ascendente.

La propuesta cuyas certificaciones no cumplan con los requerimientos exigidos y en la cantidad mínima exigida será rechazada.

LA PREVISORA S.A. podrá solicitar a los oferentes aclaración de las certificaciones o la presentación de los documentos que conduzcan a ello, conforme a lo establecido en esta Invitación Abierta. En ejercicio de esta facultad, los oferentes no podrán adicionar, modificar o mejorar sus propuestas.

En caso que la aclaración no se entregue en los tiempos predeterminados, se rechazará la propuesta.

Estos documentos son subsanables en cuanto a su contenido, sin embargo, si el oferente **no acredita** toda la información que permita evaluar la experiencia exigida, la oferta será **RECHAZADA**.

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

- El oferente deberá certificar que durante la ejecución del contrato contara con el siguiente equipo de trabajo, el cual deberá cumplir con los siguientes requisitos:

ROL	N° Sugerido	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
OPERADORES DE SOPORTE EN SITIO	Mínimo 3	Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas o Administración de informática o Ingeniería Electrónica. Tener conocimiento en soporte de hardware y software de usuario final.	2 años de experiencia en el Soporte de infraestructura de equipos de cómputo para usuario final.

<p>OPERADOR DE MESA DE SERVICIO DE PRIMER NIVEL TECNOLOGIA</p>	<p>Mínimo 5</p>	<p>Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas o Administración de informática o Ingeniería Electrónica. Tener certificación de conocimiento en procesos de Mesa de Servicio o ITIL Foundation o atención a usuario final.</p>	<p>2 años de experiencia mínima en: Soporte de aplicativos y/o Mesas de Servicio.</p>
<p>OPERADOR DE MESA DE SERVICIO - SEGUNDO NIVEL APLICATIVO CORE (NEGOCIO - SECTOR FINANCIERO) Y OTROS APLICATIVOS</p>	<p>2</p>	<p>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</p>	<p>2 años de experiencia mínima en Mesas de Servicio: Brindando soporte a aplicativos CORE (NEGOCIO Sector Financiero).</p>

		negocio.	
OPERADOR DE MESA DE SERVICIO - SEGUNDO NIVEL INFRAESTRUCTURA	1	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)	2 años de experiencia mínima en Mesas de Servicio: Brindando soporte a Infraestructura tecnológica (Servidores, redes, aplicaciones de negocio entre otros).

Nota: El número relacionado en el cuadro anterior es sugerido, por tanto LA PREVISORA S.A. no asume responsabilidad en el dimensionamiento de los recursos de personal necesarios para brindar el correcto soporte de la mesa de servicio y su correspondiente cumplimiento de los ANS definidos para la ejecución del Contrato.

Adicionalmente todo cambio o adición de personal al equipo de trabajo debe cumplir con las condiciones establecidas anteriormente y deben ser notificadas y aprobadas por LA PREVISORA S.A.

Los costos laborales y de ley asociados al recurso humano incluido en la solución están bajo responsabilidad del oferente

CAPÍTULO IV

CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIA MÍNIMAS HABILITANTES

Las condiciones técnicas mínimas que deben cumplir y ofertar los proponentes so pena de rechazo de la propuesta, son las siguientes:

4.1 El oferente dentro de su propuesta debe garantizar a La Previsora S.A. lo siguiente:

- ✓ La Mesa de Servicios debe ser el único punto de recepción de todas las solicitudes tecnológicas de La Previsora S.A. - Compañía de Seguros.
- ✓ La Mesa de Servicios debe hacerse cargo de la atención, solución ó escalamiento de las solicitudes (requerimientos o incidentes) que se reciban realizando el respectivo control y seguimiento de aquellos que deban escalar a otros niveles, teniendo como propósito principal el cumplimiento de los ANS establecidos.
- ✓ Disponer de las herramientas necesarias para que los usuarios puedan registrar sus solicitudes a través de los canales definidos (llamada telefónica, formulario electrónico, formato web y correo electrónico) y el personal de mesa pueda realizar conexión remota a los equipos para la atención y solución.
- ✓ El horario de la mesa de servicio debe ser:

USUARIOS	HORARIO MESA DE SERVICIO
Casa Matriz	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:30 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. y los días de cierre (ultimo día calendario del mes) de 8:00 a.m. a 9:00 p.m.
Sucursales fuera de Casa Matriz	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. y los días de cierre (ultimo día calendario del mes) desde las 8:00 a.m. hasta las 9:00 p.m.
Canales de Comercialización	Lunes a sábado de 7:30 a.m. a 7:00 p.m. Domingos y festivos a través de celular de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

- ✓ En Casa Matriz de La Previsora S.A se debe contar con un mínimo de 3 (tres) personas que brinden el soporte en sitio (con un ANS de 30 minutos). Este personal es de servicio exclusivo en la sede mencionada, no interactuará ni atenderá a las demás sucursales de La Previsora S.A.
- ✓ 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 con un ANS de 4 horas. Para las demás ciudades donde Previsora tenga presencia deberá asegurar el soporte que se requiera por demanda, con un ANS de 24 horas.
- ✓ Dar soporte en sitio o remoto de actividades como:
 - Aseguramiento básico de LAN y servicios de conexión de red

- Creación de acceso a usuarios de red, aplicaciones de negocio y correo corporativo (@previsora.gov.co y gestión con el tercero para crear las cuentas @previsora.com.co).
- Configuración de perfil de red y de aplicaciones desde Directorio Activo.
- Instalación y soporte de aplicativos del negocio y herramientas ofimáticas autorizadas bajo políticas y estándares de la compañía.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los PCs, portátiles y demás equipos de ofimática involucrados en el inventario de La Previsora S.A.
- Gestión de Garantías.
- ✓ Definir y realizar capacitaciones de uso y apropiación sobre las herramientas que la mesa de servicio proveerá a los usuarios finales, aprobadas por la Gerencia de Tecnología.
- ✓ Definir y realizar campañas de sensibilización y cultura, previamente aprobadas por la Gerencia de Tecnología de La Previsora, contribuyendo a la mejora del servicio y del uso del mismo por parte de los usuarios.
- ✓ Realizar mínimo tres (3) encuestas de satisfacción de servicio al año, hacer la divulgación, recolección, análisis e informe (incluye conclusiones y acciones respectivas) de las mismas.
- ✓ Enviar notificaciones a grupos de trabajo por suspensión de servicios informáticos y/o por cambios de infraestructura que le sean de interés.
- ✓ Apoyar al personal de la Gerencia de Tecnología durante las auditorías, generando los respectivos informes, reportes de actividades, procesos y/o procedimientos ejecutados por la Mesa de servicios ante entes auditores.
- ✓ La Mesa de servicio debe proveer una herramienta con el debido licenciamiento, para el acceso de 30 personas solucionadores que ingresarán a gestionar los servicios por parte

de La Previsora. Las que se requieran para el personal propio de la Mesa de Servicio deberán ser suministradas por el oferente sin que esto genere costo adicional para Previsora.

- ✓ La herramienta para gestión de la mesa de servicio debe permitir contar con la Información de forma segura en línea, página Web, a través de la cual La Previsora S.A. pueda acceder en forma remota desde PCs y dispositivos móviles en forma ágil, eficiente y eficaz para consultar y gestionar:
 - Los incidentes, requerimientos, problemas y cambios registrados en la mesa de servicio.
 - Consulta por elemento de configuración (CMDB).
 - Administración y control de los Activos Informáticos de usuario Final y del licenciamiento instalado vs el adquirido por Previsora. Control de inventario y licenciamiento de DataCenter (únicamente para registro y control). El oferente debe contar con las licencias requeridas para realizar la administración y control de todos los activos informativos: Equipos de usuario final (Estimado: 1200) y servidores (Estimado: 200 entre físicos y virtuales), sin que esto genere costo adicional para Previsora.
 - Distribución de Software.

- ✓ Validar la documentación, información y/o autorizaciones para la efectiva atención de las solicitudes según los procedimientos definidos entre ambas partes.
- ✓ Validar la funcionalidad de las soluciones tecnológicas dadas a las solicitudes, enfocados en buscar optimización del servicio, la causa raíz del incidente, minimizar estas incidencias y reducir los tiempos de resolución de las solicitudes requeridas.

- ✓ Tener amplia visibilidad sobre todo el ciclo de vida de las solicitudes, que le permitan identificar fácilmente áreas que necesiten mejoras (necesidades de entrenamiento, mejoras en nuevas versiones de aplicativos, necesidades de hardware, etc.)
 - ✓ Realizar el estudio proactivo de los problemas atendidos, las tendencias observadas y el estudio de las causas que dieron origen a dichos problemas. Esto también se debe aplicar a las soluciones que se presenten con el fin de mantener un proceso de mejoramiento continuo dinámico y permanente.
 - ✓ Obtener reportes de indicadores detallados de todas las solicitudes.
 - ✓ Administración, control y seguimiento de garantías de equipos de usuario final y servidores de las sucursales, teniendo como propósito principal el cumplimiento de los ANS establecidos con el tercero a cargo.
- ✓ **Control de activos informáticos:**
Mantener actualizada la información de todos los activos informáticos de La Previsora a nivel Nacional, para lo cual el oferente deberá realizar como mínimo un (1) inventario físico por año de ejecución del contrato en todas las sucursales de la Previsora Seguros, por cada equipo se tendrá una hoja de vida electrónica (CMDB) en donde como mínimo se tenga la siguiente información:

Información Básica:

- Fabricante.
- Modelo.
- Tipo de equipo: PCs, portátil, impresora, servidor, switch, ups, etc.
- Código de inventario.

- Número de serie.
- Sucursal y área en donde se encuentra.
- Nombre y código del funcionario que tiene asignado el equipo.
- Novedades reportadas.
- Garantía.

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

- Sistema operativo: nombre, tipo, service pack aplicado, idioma, product key.
- Procesador (CPU): fabricante, modelo, velocidad.
- Memoria RAM: total de RAM, número de módulos de memoria, tipo y tamaño.
- BIOS/Firmware: versión.
- Disco duro: fabricante, capacidad, tecnología.
- Medio óptico: fabricante, modelo, tipo.
- Teclado: fabricante, conector.
- Mouse o ratón: fabricante, tipo, conector.
- Monitor: fabricante, modelo, tipo, código de inventario, número de serie.
- Tarjeta de Red (NIC): fabricante, modelo, versión y fecha del driver.
- Tarjeta de audio: fabricante, modelo, versión y fecha del driver.
- Impresora: fabricante, modelo, versión y fecha del driver
- Tarjeta de video: fabricante, modelo, versión y fecha del driver
- Entorno de Red: Nombre del equipo, dirección IP, tipo de dirección IP (DHCP o Fija).

Con el fin de llevar a cabo una completa administración de los equipos cubiertos en el servicio, el oferente deberá realizar el cargue en la base de

datos del inventario inicial de la infraestructura de TI. Dicho inventario debe mantenerse actualizado por parte del oferente en la CMDB teniendo en cuenta los reemplazos, altas, bajas, reasignaciones, actualizaciones y traslados de los equipos soportados bajo este contrato y descritos en la línea base la cual se modificará dinámicamente con base en esta misma información, con el fin de tener la trazabilidad de cada elemento. El mantenimiento del inventario debe realizarse a través una herramienta automatizada de Gestión de Inventario y debe ser consecuente con los dispositivos relacionados en el Directorio Activo, en la CMDB y en la Base de Inventario Físico. Adicionalmente este inventario debe permanecer actualizado diariamente y debe ser consecuente con cada uno de los reportes generados en que se relacionen equipos identificados en el inventario.

Como parte del control de activos, el oferente debe dar aviso a más tardar al tercer día hábil sobre los cambios críticos que se den en los equipos a nivel de hardware y que no se ajusten a un programa de actualización previamente establecido, este monitoreo debe realizarse a través de una herramienta provista por el oferente que permita identificar a través de alertas los cambios que sufran los activos. Lo anterior, con el fin que conjuntamente se tomen las acciones correctivas (y preventivas en el corto plazo) a que haya lugar. Sobre estos eventos, las acciones tomadas y el resultado de la ejecución de las mismas, en la reunión mensual del Comité de Gestión del Servicio, deben presentarse un informe con las novedades correspondientes al mes que se está estudiando.

✓ **Control de licenciamiento:**

Realizar el control automático de las licencias de software que La Previsora tiene adquiridas contractualmente bajo la herramienta provista por el Oferente. El oferente deberá realizar el cargue en la base de datos del inventario inicial de licenciamiento de TI y realizar la actualización del inventario según las adquisiciones de software que realice la Compañía. El oferente presentará en la reunión del Comité de Gestión del Servicio un informe sobre el

número de instalaciones que existen para cada uno de los programas encontrados en los equipos a nivel nacional, adicionalmente debe entregar un informe donde se analice el licenciamiento que tiene Previsora versus el licenciamiento instalado, esta labor debe realizarse semestralmente (Corte a: Junio y Diciembre) y mantener los soportes correspondientes a la gestión realizada. Con base en el informe presentado, el oferente deberá realizar las acciones necesarias para desinstalar y eliminar el software o licencias que se determinen como no autorizadas; esta tarea debe realizarse máximo dentro del mes siguiente y la misma debe desarrollarse principalmente en horas no hábiles tal que no se interfiera con el cumplimiento de las funciones normales del usuario que tiene asignado el equipo.

Si se requiere instalar software en los activos informáticos de La Previsora S.A., el oferente será el directo y único responsable del adecuado licenciamiento y soporte del mismo y así debe quedar claramente expresado y aceptado por medio de comunicación formal que debe entregar a La Previsora. El soporte y mantenimiento del software base será su responsabilidad exclusiva y antes de hacer cualquier instalación o actualización debe presentar la solicitud correspondiente a la Gerencia de Tecnología, acompañado de las evidencias necesarias para demostrar que el software que se pretende instalar no interfiere con las aplicaciones empleadas como estándar por parte de La Previsora ni que la instalación del software va a afectar negativamente o degradar la operación del equipo, con el fin de obtener la autorización formal necesaria.

Adicionalmente se debe 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.

Para el software de Control de Activos (CMDB), se debe asignar a La Previsora como mínimo cuatro (4) usuarios exclusivamente de consulta y dos (2) usuarios que además de consulta pueda realizar la ejecución del proceso de levantamiento de inventario bien sea para un equipo específico o para un grupo.

- ✓ Apoyar 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.

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

4.2. El oferente debe cumplir y ofertar las siguientes condiciones:

4.2.1 Etapas de la solución de Mesa de Servicio (MESA DE SERVICIOS)

El oferente debe realizar un planteamiento inicial de cómo se desarrollará cada etapa, sin embargo durante la ejecución del contrato se podrán realizar ajustes a estos planes.

Etapas de transición

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

Adicionalmente durante la etapa de transición se definirá la información de la base de datos de inventario de activos tecnológicos partiendo de la base digital actualizada entregada por el actual proveedor que presta el Servicio.

Esta etapa iniciará a partir de la fecha de aprobación de Garantías y hasta el 30 de Abril de 2017.

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

a. Definición de Roles Operativos

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

b. Definición de Rol Gerencial

- ✓ Número de funcionarios asignados a este rol para esta etapa.
- ✓ Funciones que desarrollará esta persona.
- ✓ Perfil de experiencia y entrenamiento de esta persona.

c. Información para entregar al oferente seleccionado durante el Plan de Transición

A continuación se describe la información que deberá entregar el actual contratista que presta los servicios a La Previsora S.A. - Compañía de Seguros para posterior entrega al oferente seleccionado:

- ✓ 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

incluyendo equipos propios (usuario final y servidores), rentados y de terceros.

- ✓ Información sobre los terceros con quienes se tiene servicios de mantenimiento, soporte técnico y garantías; tanto a nivel de hardware como de software.
- ✓ Entrega de la tipificación y documentación de los requerimientos o incidentes a atender, tanto a nivel de hardware como de software.
- ✓ Documentación de los niveles de acuerdo de servicio que se aplican sobre los requerimientos o incidentes determinados en el ítem anterior y los demás servicios.
- ✓ Entrega del histórico de requerimientos, incidentes, problemas, cambios, cmdb y de la base de conocimiento actuales a la nueva herramienta.
- ✓ Documento “Descripción de Casos Primer y segundo Nivel” en el cual se detallan los casos que debe atender la mesa de servicio y el check list de los datos necesarios para el proceso de diagnóstico inicial de los requerimientos e incidentes ya sea por la mesa de servicio o por los niveles subsiguientes.
- ✓ Información de: guiones, protocolos, procedimientos e instructivos asociados al servicio que presta la Mesa de Servicio.
- ✓ Información del inventario de software de Previsora.
- ✓ Se debe entregar la base de datos relacionada con el autogestor de contraseñas que se haya implementado. Transferir el conocimiento de administración de este servicio.
- ✓ Se debe entregar la base histórica de datos relacionada con el proceso de novedades de Sharepoint. . Transferir el conocimiento de administración de este servicio.
- ✓ Se debe entregar todo aquel repositorio que se haya creado dentro del periodo del contrato que contenga información de Previsora. Transferir el conocimiento de administración de este servicio.
- ✓ Otros que pueda requerir el oferente.

d. Fases, Metodología y Cronograma

El Oferente 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 Previsora:

- ✓ Fase de Arranque: Descripción de las actividades (entregables, formatos, contingencia, entre otros).
- ✓ Fase Levantamiento De Información: Planeación de la ejecución del servicio (descripción de las actividades a ejecutar para la prestación del servicio).
- ✓ Fase de Diseño: Descripción de las actividades (entregables, flujos, reportes, entre otros)
- ✓ Fase de Validación: Descripción de las actividades (entregables, indicadores, entre otros)
- ✓ Fase de Implementación: Descripción de las actividades (entregables, entre otros)
- ✓ Metodología del Proceso de la Etapa de Transición
- ✓ Cronograma detallado de la Etapa de Transición (indicar todas las actividades de esta etapa, tiempo estimado de duración de cada una de ellas y fechas aproximadas de su realización)

e. Proceso de Gestión de Atención y Resolución de: Requerimientos, incidentes, Problemas, cambios y base de conocimiento.

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

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

- ✓ Definición de ANS, se deben mantener los ANS que Previsora tiene implementados y socializados a los usuarios, los demás pueden ser concertados.
- ✓ Describir las actividades del Proceso (entregables, flujos, formatos, entre otros)
- ✓ Descripción de Herramientas de gestión y de soporte (Anexar pantallazos)

g. Proceso de Generación de indicadores

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

h. Proceso de Reportes de Gestión

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

i. Proceso de Manejo de Cambios

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

j. Proceso de Satisfacción a Clientes

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

k. Proceso de Implementación de Otros Servicios Ofrecidos

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

l. Proceso de Mejoramiento Continuo dentro de la etapa de operación

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

m. Prueba Piloto De Operación (canales de comunicación, plataforma del servicio, telefónico, correo electrónico y herramientas de gestión (web)).

n. Implementación Base (Implementación de los servicios básicos para el inicio de la operación).

o. Definir el protocolo de comunicación para el proyecto

Nota: La Etapa de Transición NO generará pago del servicio.

Etapa de Operación:

La etapa de operación iniciará a partir del 01 de Mayo de 2017 hasta el 30 de Abril de 2020, en esta etapa el oferente seleccionado prestará directamente el servicio contratado.

El oferente debe definir el Plan de Operación detallado que contemple como mínimo los siguientes aspectos:

- ✓ Implementación de los procesos de atención de los servicios críticos teniendo en cuenta los ANS.
- ✓ Implementación de los procesos de atención de los servicios de apoyo teniendo en cuenta los ANS.
- ✓ Implementación de la administración de los demás servicios del alcance del contrato (como son: Monitoreo de servicios tecnológicos, Gestión de Licenciamiento, Gestión de Garantías, Gestión de Activos, etc.)

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

Etapa de Cierre:

La etapa de cierre se desarrollará durante los dos (2) últimos meses de la etapa operativa. El objetivo de la etapa de cierre es la entrega de la responsabilidad del desarrollo y ejecución de los servicios objeto de esta contratación por parte del oferente seleccionado a La Previsora S.A Cía. de Seguros o a quien esta última designe, siguiendo una metodología que minimice el impacto en las operaciones normales de La Previsora S.A. Durante esta etapa, el oferente debe seguir ejecutando cabalmente el plan definido para la Etapa de Operación.

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

a. Definición de Roles Operativos

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

b. Definición de Rol Gerencial

- ✓ Número de funcionarios asignados a este rol para esta etapa.
- ✓ Funciones que desarrollará esta persona
- ✓ Perfil de experiencia y entrenamiento de esta persona

c. Plan de Cierre

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

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

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

- ✓ Fase de Implementación de la etapa de cierre

Descripción de las actividades (entregables, entre otros).

- ✓ Reportes de la etapa de cierre
- ✓ Proceso de entrega de data y documentación histórica
- ✓ Proceso de Entrega de Información (CMDB)
- ✓ Proceso de Entrega de Procedimientos
- ✓ Proceso de destrucción de la información.

4.2.2. Comité de Gestión del Servicio MESA DE SERVICIOS

El oferente durante la ejecución del contrato (incluye todas las etapas antes mencionadas), debe nombrar como mínimo un Gerente de proyecto quien junto con la persona asignada por La Previsora S.A. Compañía de Seguros, conformarán un equipo de trabajo dedicado a la gestión de la ejecución del Contrato. Las actas y documentación que se generen en este comité deben ser elaboradas por el Gerente del proyecto o responsable del servicio nombrado por el oferente.

Las funciones, entre otras, de este comité son:

- ✓ Velar porque se cumplan los compromisos adquiridos por las partes.
- ✓ Realizar seguimiento a los diferentes procesos y presentar los ajustes a que haya lugar o la definición de nuevos procesos, con el fin de optimizar los servicios, tales como:
 - Proceso de Gestión y Resolución de Incidentes, Problemas y Cambios

- Proceso de Gestión de Niveles de Servicio
 - Proceso de Facturación
 - Proceso de Reportes
 - Proceso de Manejo de Cambios y problemas
 - Proceso de Satisfacción a Clientes
 - Procesos de Servicios de Monitoreo y Gestión de Plataforma
 - Proceso de Retroalimentación a La Previsora S.A. - Compañía de Seguros
 - Proceso de Mejoramiento Continuo
 - Proceso de cultura y sensibilización
 - Proceso de gestión de la base de conocimiento y cmdb
-
- ✓ Análisis de los informes presentados por el oferente.
 - ✓ Seguimiento a los procesos y procedimientos que está ejecutando el oferente así como a los resultados de las diferentes actividades.
 - ✓ Aprobación y seguimiento a las campañas de sensibilización y cultura.

4.2.3. Metodología para la Prestación de Servicios de MESA DE SERVICIOS

El oferente debe describir el modelo de prestación del servicio para cumplir con los objetivos de ésta contratación indicando los recursos, infraestructura, roles y procesos que utilizará para la prestación del servicio en caso de ser seleccionado para ejecutar el Contrato de la presente Invitación.

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

- ✓ **Arquitectura de la Solución:** Definir y documentar la infraestructura, herramientas, metodología y procedimientos contemplados para la solución específica ofertada a La Previsora S.A.
- ✓ **Integración mejores prácticas de IT:** Definir y documentar la forma en la cual se integran procesos de ITIL V3 y objetivos de control COBIT en la solución específica ofertada para La Previsora S.A. El objetivo es tener una metodología que esté alineada con mejores prácticas desarrolladas para la planeación, gestión, soporte y prestación de servicios de TI a nivel mundial, en su propuesta debe definir y documentar de forma general como aplican estas mejores prácticas a la solución ofertada.
- ✓ **Continuidad del Servicio:** Definir y documentar como el oferente garantizará la continuidad del servicio a través de esquemas cómo planes de contingencia, respaldo de información, planes de acción, continuidad del negocio, etc. También se debe indicar cómo se garantiza la continuidad de la operación y disponibilidad de personal, para poder reemplazar en forma inmediata a un funcionario que soporte los servicios ante cualquier contingencia que signifique la no

disponibilidad del mismo por enfermedad, ausencia, permiso, retiro, rotación de personal, etc.

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

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

- ✓ **Información en Línea:** Se debe contar con un Sistema de Información seguro en línea o Página Web (autenticación por directorio activo y propia del aplicativo, 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 elemento de configuración (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, problemas y cambios.
 - Base de datos de conocimiento.
 - Estadísticas del servicio.
 - Buzón de sugerencias, quejas y reclamos (dentro del portal web)
- ✓ **Generación de Estadísticas y Reportes:** Definir y documentar el procedimiento a seguir para la generación de reportes. La mesa de servicio debe contar con un Sistema de Administración de: Requerimientos, incidentes, problemas, cambios, CMDB y base de conocimientos, el cual debe tener la posibilidad de emitir reportes con la frecuencia definida entre las partes, con la información completa sobre lo registrado como por ejemplo: Tipo de solicitud, tiempo de respuesta y resolución, procedimiento empleado, observaciones particulares, personas que intervinieron, etc., los mismos podrán ser clasificados por período de tiempo, actividad realizada, clase de solicitud, etc. Adicionalmente se deberán generar periódicamente como mínimo los siguientes reportes como soporte de la Gestión realizada:

No	INFORME / REPORTE	PERIODICIDAD
.		

1	Informe de Indicadores Mensuales que contenga: Indicadores para la atención, solución y cierre de solicitudes, Indicadores de atención telefónica, Indicadores de Disponibilidad de la Plataforma del Servicio.	MENSUAL
2	Informe de Cumplimiento de los ANS por Niveles de Escalamiento	MENSUAL
3	Informe de análisis de tendencias	TRIMESTRAL
4	Informe de planes de acción propuestos y mejoras del servicio	TRIMESTRAL
5	Informe de Calidad del servicio prestado y de procesos	TRIMESTRAL
6	Informe de Seguimiento de ANS con terceros, asociado a garantías, mantenimientos y soporte	MENSUAL
7	Informe de los activos de información (inventario de: Software, pcs, rentados y demás ítems de configuración registrados en la CMDB)	SEMESTRAL
8	Informe de software instalado vs licenciamiento	SEMESTRAL
9	Informe de Gestión del Directorio Activo (Inventario de equipos físicos: servidores, escritorio, portátiles y usuarios)	TRIMESTRAL
10	Informe de Monitoreo de equipos de usuario final	TRIMESTRAL
11	Informe de desactivación de Usuarios de red cada 60 días	BIMESTRAL
12	Informe de usuarios administradores de Dominio y Locales	TRIMESTRAL

- **Seguimiento a las estadísticas del servicio:**
 - ✓ Mensualmente o con la periodicidad que se defina conjuntamente con La Previsora S.A., se generarán los informes definidos de común acuerdo.
 - ✓ Dado que esta es una labor primaria del Comité de Gestión del Servicio, sus miembros determinarán que otras áreas deberán involucrarse para profundizar en el análisis de resultados con el fin de definir nuevas acciones y hacer seguimiento a las acordadas en sesiones previas.
 - ✓ Como resultado del análisis y gestión de incidentes, problemas y cambios, se deben entregar informes generados por los Gestores de Incidentes, Problemas y Cambios los cuales deben ser proactivos de la gestión de informática a manera de recomendaciones, con el fin de tomar decisiones para la mejora del servicio.
 - ✓ A partir de los reportes y las sesiones de trabajo, se generarán las recomendaciones que sean del caso, definiendo los responsables de implementarlas, la fecha en que esto debe estar implementado, incluyendo el procedimiento requerido para su aplicación, gestión, divulgación y seguimiento.

- **Definición de Acuerdos de Nivel del Servicio:** Definir y documentar 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, en La Previsora S.A. tenemos unos ANS establecidos y divulgados a los usuarios que se deben mantener.

Servicio	Tipo de requerimiento	Ans (horas)
Admin. novedades	Activación	2
Admin. novedades	Novedades (creación-suspensión-modificación mat-deshabilitar usuario)	24
Directorio activo	Solicitud desbloqueo de usuario	2
Directorio activo	Solicitud cambio de contraseña	2
Sise2g	Olvido contraseña	2
Sise2g	Vencimiento contraseña	2
Sise2g	Usuario bloqueado	2
Sise2g	Generación de reporte	24
Sise2g	Corrección datos personales	24
Sise2g	Novedades(creación - suspensión - modificación mat - deshabilitar usuario)	8
Sise2g	Configuración (instalación - parametrización - desinstalación)	24
Sise3g	Olvido contraseña	2
Sise3g	Vencimiento contraseña	2

Servicio	Tipo de incidente	Ans (horas)
Correo electrónico externo (com.co)	Falla	8
Equipo de escritorio	Falla CPU	24
Internet	Falla de aplicación	8
Office	Falla de software	8
Servicio de impresión	Falla impresora	8
Servicio red LAN	Falla cableado UTP - fibra	8
Sistema operativo	Falla	24
Terminal	Falla de aplicación	4

- **Definición del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel del Servicio:**

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

- ✓ Descripción del ANS.
- ✓ Parámetro de medida establecido para el ANS (métrica): A
- ✓ Medida alcanzada en la aplicación del ANS: N
- ✓ Porcentaje de cumplimiento o desviación del ANS.: $S = N / A \times 100$
- ✓ Si el porcentaje de cumplimiento o desviación del ANS (S) es inferior al 95%, el oferente debe presentar un informe adicional en el que se documente de forma detallada lo siguiente:
 - Causa más probable para el incumplimiento del ANS
 - Otras causas o eventos que en menor grado afectaron el cumplimiento del ANS
 - Acciones correctivas que se implementarán
 - Acciones preventivas que se implementarán

La medición de los ANS debe realizarse a partir de la etapa de operación.

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

- **Metodología sobre Mejoras:** Definir y documentar la metodología que se empleará con el fin de:

- ✓ Definir e identificar las oportunidades de mejora.

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

4.2.4. 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, encriptación, personal y otros que le sean necesarios para cumplir con sus deberes y obligaciones.

Objetivos específicos a lograr

Con la contratación de este servicio integral, se debe garantizar a La Previsora S.A. que como básico se alcance lo siguiente, entre otras cosas:

- ✓ Lograr una estandarización y consistencia en el curso del servicio en la resolución y tratamiento de las solicitudes reportadas.
- ✓ Verificación funcional tecnológica del servicio solicitado o reportado como falla.
- ✓ Soporte para la resolución remota de problemas de equipamiento, sistemas y aplicaciones.
- ✓ Gestionar los respectivos pedidos de servicio y atención en sitio

- ✓ Resolución, control y seguimiento de nuevas solicitudes que se den y estén dentro del entorno general para la solución integral que se está contratando. Estas serán documentadas conjuntamente.
- ✓ Aplicar por parte del oferente, mínimo una (1) encuesta de satisfacción del servicio al año, hacer la divulgación, recolección, análisis e informe (incluye conclusiones y acciones respectivas) de las mismas.

En general, mediante este servicio se brindará la atención de primera instancia, se atenderán consultas informativas, se dará orientación sobre la operación de elementos tanto de hardware como de software, se resolverán incidentes catalogados como de nivel 1, nivel 2 y se brindará atención y soporte técnico y operativo tanto remoto como en sitio de ser requerido.

4.2.5. Arquitectura de la mesa de servicio

Especificar y documentar las Actividades o Responsabilidades de la Mesa de servicio en aspectos básicos tales como:

- ✓ **Funcionalidad de la mesa de servicio:** Explicar las herramientas de gestión y apoyo de soporte con que contará la mesa de servicio para su operación.
- ✓ **Estructura:** Especificar cómo estará compuesto el Soporte y Atención de la mesa de servicio con sus especialidades y roles.
- ✓ **Procedimientos:** Definir los protocolos y procedimientos de la estructura de Soporte y Atención de la mesa de servicio.
- ✓ **Infraestructura:** Definir como estará compuesta la estructura de equipos y de servidores con las que contara la mesa de servicio, así como la estructura requerida para las comunicaciones (planta telefónica, celular, sistema WEB, Canal comunicaciones, Correo, etc.). El envío de notificaciones debe permitir el envío de correo asegurado (cuenta de correo con usuario y contraseña).

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

4.2.6. Nivel de resolución de solicitudes

Explicar las herramientas de gestión y apoyo de soporte con que contará la mesa de servicio para su operación. Especifique las Actividades y/o Responsabilidades de la mesa de servicio frente a la resolución de solicitudes. Definir los procedimientos de la Estructura de Soporte y Atención de la mesa de servicio para la resolución de solicitudes.

Escalamiento de solicitudes:

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

- ✓ Árboles o Rutas de Resolución de solicitudes: Se debe especificar como maneja y controla la criticidad de las solicitudes y sus mapas de resolución.
- ✓ Seguimiento de las solicitudes reportadas por llamada, formulario electrónico, formato web y/o correo electrónico: Se debe

especificar el ciclo de las solicitudes y de los procedimientos de soporte implícitos.

- ✓ Cierre de solicitudes: Se debe especificar como maneja y controla el proceso de cierre una vez estas han sido resueltas o solucionadas por quien corresponda.

4.2.7. Esquema de la Mesa De Servicio

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

4.2.7.1. Ubicación de la Mesa de Servicio

El oferente debe tener las instalaciones, la infraestructura y el recurso humano de Mesa de servicio especializada fuera de las instalaciones de La Previsora S.A., a excepción del personal de Soporte en Sitio de Casa Matriz.

4.2.7.2. Medio de atención de requerimientos

- ✓ Se debe disponer mínimo de los siguientes medios de recepción de requerimientos para la prestación del servicio:
 - Línea telefónica 018000 y una línea telefónica directa para Bogotá soportadas bajo un PBX que dé cumplimiento a los indicadores definidos, exclusivas para Previsora. El número de la línea 018000 finalizado el contrato deberá ser cedido a Previsora.
 - Página Web (autenticación por directorio activo y propia del aplicativo, para uso interno y externo (sitio seguro).
 - Autogestor de contraseñas (para directorio activo).

- Formulario electrónico y formatos anexos para registro de requerimientos e incidentes (según lo definido por Previsora)
- Correo Electrónico.
- Línea Celular.

4.2.7.3. Soporte a equipos y tipos de usuario:

SOPORTE A EQUIPOS:

- ✓ Equipos de Previsora o rentados por la Gerencia de Tecnología de la Información:
 - Soporte a equipo de cómputo a nivel de HW y SW base
 - Aseguramiento de LAN y servicios de red
 - Administración de usuarios
 - Configuración de perfil
 - Instalación de aplicativos del negocio
 - Soporte a los aplicativos
 - Soporte en sitio y remoto
 - Gestión de mantenimiento preventivo/correctivo
 - Gestión de Garantía

Para el caso de equipos rentados: Aplican los anteriores a excepción de soporte de HW o SW base, para el cual la Mesa de Servicio debe realizar gestión con el proveedor.

✓ 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).

- Soporte en sitio o remoto para:
 - Aseguramiento de LAN y servicios de red
 - Administración de usuarios
 - Configuración de perfil
 - Instalación de aplicativos del negocio
 - Soporte a los aplicativos

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.

El soporte tendrá alcance para todos los usuarios de los servicios Tecnológicos de la compañía.

PROMEDIO MES POR USUARIOS QUE REPORTAN CASOS
1139

En cuanto a soporte de hardware se atenderá únicamente a los equipos provistos por Previsora 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 Previsora.

TIPOS DE USUARIO Y EQUIPOS:

DATOS INFORMATIVOS	CANTIDADES
Usuarios Finales internos	1.200
Usuarios Finales externos (Canales de comercialización).	178
Total Usuarios	1.378

Equipos portátiles propios con garantía desde enero 2016 - diciembre 2018	110
Equipos de escritorio propios sin garantía	550
Equipos rentados (portátiles/escritorio) *	180
Otros Equipos de terceros locales y remotos *	538
Total equipos	1378
Impresoras por outsourcing	166
Escáner	50

* A estos equipos se realiza únicamente soportes de conectividad y soporte a aplicaciones de negocio. Se excluye el soporte al hardware.

Nota: La ubicación de las sedes de Previsora y la de los Canales de comercialización se socializaran en la Etapa de Transición.

4.2.7.4. Servicios de Soporte a aplicativos

Soporte a los Aplicativos misionales de la compañía, actualmente se tienen:

APLICACIÓN	ÁREA FUNCIONAL
Bizagi	Gerencia Jurídica
Porfin	Gerencia de Inversiones
Sise 2g	Gerencias del Producto
Sise 3g	Gerencias del Producto
Digitalización de documentos - gestión documental Onbase	Gerencia de Indemnizaciones, Subgerencia de Recursos Físicos, Gerencia Jurídica

Para estos aplicativos que son críticos y core principal del negocio de seguros de La Previsora S.A., la atención y soporte tendrá un alcance que incluye

instalación, desinstalación, configuración, validación de la configuración, administración de usuarios, soporte en la funcionalidad del aplicativo y documentación de la ficha técnica de dicho software.

La Previsora S.A. entregará: las políticas, normas, estándares y procedimientos que cubran estos aplicativos.

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

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

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

Las actividades mínimas que se deben realizar como soporte a los aplicativos son:

- ✓ **Soporte de primer nivel:** Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de solución respectivo.

- ✓ **Soporte de Segundo Nivel:** Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y dar solución temporal o definitiva al incidente registrado o en su defecto realizar el escalamiento a nivel superior según el caso.
- ✓ Creación, modificación, activación y/o desactivación de usuarios y asignación de perfiles en los aplicativos core, de acuerdo a los procedimientos definidos (autorizaciones y validaciones previas).
- ✓ La mesa de servicio debe ejecutar los procedimientos definidos dependiendo el problema de aplicativos reportado, y escalar la información completa al grupo solucionador que corresponda.
- ✓ La mesa de servicio debe dar soporte de primer nivel a los usuarios, sobre las solicitudes registradas y relacionadas con la operatividad y/o funcionalidad de los aplicativos, adicionalmente debe orientar a los usuarios sobre los procedimientos técnicos existentes.
- ✓ La mesa de servicio debe registrar y/o notificar problemas masivos relacionados con estos aplicativos, realizar los procesos de verificación necesarios y el cierre de incidentes.
- ✓ Instalación y configuración de los aplicativos.
- ✓ De acuerdo a los procedimientos definidos con Previsora, la mesa de servicio desde segundo nivel debe escalar a quien corresponda, los casos que no estén dentro de su alcance.
- ✓ Reabrir y reasignar los casos donde el usuario no estuvo de acuerdo con la solución dada.
- ✓ Recepción y escalamiento de las solicitudes para la generación de reportes que estén centralizados. La Previsora S.A. entregará una relación de los reportes que están bajo esta categoría.
- ✓ Distribución de las nuevas versiones de ejecutables que se liberen y notificación de estas al área solicitante.
- ✓ La mesa de servicio debe enviar las notificaciones correspondientes a los usuarios sobre los casos resueltos y realizar el cierre posterior de los casos acorde a lo definido.

Si durante la ejecución del contrato se incluyen y/o se cambian aplicativos contemplados como críticos o CORE del negocio, estos harán parte del servicio prestado por la mesa y se aplicarán los ítems mencionados en este numeral. Si el cumplimiento de los indicadores llegase a verse afectado posterior a la salida de los nuevos servicios, Previsora revisará con el oferente las causas, con el fin de definir de mutuo acuerdo si se generará cobro por penalización o no. El oferente deberá realizar el seguimiento del nuevo servicio hasta su estabilización sin generar costo adicional para Previsora Seguros, si el servicio no se logra estabilizar y requiere implementar nuevos recursos en la mesa para la atención del mismo, se generará el análisis de costos adicionales por parte del oferente y posterior a la aprobación de la Previsora, se realizará el cobro adicional por el cambio en el servicio.

Soporte a otros aplicativos

Dentro del soporte de TI para La Previsora S.A., también se incluye dentro del alcance de la presente contratación el soporte de primer y segundo nivel por parte de la mesa de Servicio a los aplicativos que hacen parte de la plataforma de software de la misma y que se mencionan a continuación:

APLICACIÓN	ÁREA FUNCIONAL
Administrador de documentos	Gerencia de Indemnizaciones
Arcarsoft- transmisión a la contaduría general de la nación	Gerencia de Soporte Comercial
Conciso	Gerencia Contable y Tributaria
Contacta	Gerencia de Servicios
Datacipres	Gerencia de Planeación Financiera
Era	Gerencia de Riesgo
Gestor - sipo	Subgerencia de Indemnizaciones

Internet	Subgerencia de Soporte Técnico
Isolución	Subgerencia Gestión de Procesos
Lync - skype for business	Subgerencia de Soporte Técnico
Midas - var	Gerencia de Riesgos
NAS	Subgerencia de Soporte Técnico
Plan de incentivos para intermediarios "previsionarios"	Gerencia de Soporte Comercial
Previnet	Gerencia de Comunicaciones
Previsoat	Gerencia de Soat / Gerencia Comercial
Previsora crece	Subgerencia Selección y Desarrollo
Previsora.gov.co	Gerencia de Comunicaciones
Prospección de clientes	Gerencia de Soporte Comercial
Qlickview	Gerencia Contable y Tributaria
Quick score / balanced score card	Subgerencia Gestión de Procesos
Sapiens	Gerencia Gestión Humana / Gerencia Comercial
Sara	Gerencia Gestión Humana
Saro	Gerencia de Riesgo
Sas	Gerencia Actuarial
Siaf	Gerencia de Recursos Físicos
Sias	
Sic - saleforce	Gerencia Comercial
Sisa y cexper	Gerencia Autos / Gerencia Indemnizaciones Autos

Soatsoft-transmisión Superfinanciera	soat	Gerencia de Soat / Subgerencia de Indemnizaciones
Supersoft- endeudamiento Superfinanciera	transmisión a	Gerencia de soporte comercial
Transgen		Compañía
Transmisión Superfinanciera	balances a	Gerencia Contable y Tributaria
Tricast		Gerencia Actuarial
Winisis		Subgerencia de Recursos Físicos
@Previsora.gov.co		Subgerencia de Soporte Técnico
@Previsora.com.co		Subgerencia de Soporte Técnico
Antivirus		Subgerencia de Soporte Técnico
Adobe center		Subgerencia de Soporte Técnico
Project		Subgerencia de Soporte Técnico
Financiación de primas		Gerencia de Gestión Humana
Dhcp		Subgerencia de Soporte Técnico
Aplicativo llamadas	grabación de	Gerencia de Inversiones

El soporte que se debe dar a estos otros aplicativos, como mínimo es el siguiente:

- ✓ Soporte de primer nivel: Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos, sobre los inconvenientes de la operatividad y/o funcionalidad de los aplicativos y el escalamiento o proceso de solución respectivo. Revisión y resolución de fallas, eventos o problemas, reinstalación de versiones en servidores y usuarios finales.
- ✓ Instalación y configuración del software cliente de los aplicativos
- ✓ Creación, modificación, activación y/o desactivación de usuarios y asignación de perfiles, en los aplicativos de acuerdo a los procedimientos definidos (autorizaciones y validaciones previas)
- ✓ Para las solicitudes de usuario final asociadas a nuevas funcionalidades, debe revisar que se cumpla con el procedimiento establecido y realizar el escalamiento respectivo.
- ✓ Escalamiento a segundo nivel para soporte funcional y/o escalamiento a la Gerencia de Producto respectiva y/o al fabricante/proveedor de la aplicación, responsable del aplicativo, según relación de ANS de proveedores que entregará La Previsora S.A.
- ✓ El segundo nivel debe hacer el escalamiento a tercer nivel o al fabricante/desarrollador de la aplicación teniendo en cuenta el procedimiento establecido y posterior a realizar la documentación correspondiente del caso, adicionalmente la mesa de servicio debe hacer el seguimiento al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles del Servicios pactados entre La Previsora y el fabricante/proveedor.
- ✓ La mesa de servicio debe enviar las notificaciones correspondientes a los usuarios sobre los casos resueltos y realizar el cierre posterior de los casos acorde a lo definido.

Durante la ejecución del contrato pueden presentarse más aplicativos que apoyaran los procesos del negocio, estos harán parte del servicio prestado por la mesa y se aplicarán los ítems mencionados en este numeral. Si el cumplimiento de los indicadores llegase a verse afectado posterior a la salida de los nuevos servicios, Previsora revisará con el oferente las causas con el fin de definir de mutuo acuerdo si se generará cobro por penalización o no. El

oferente deberá realizar el seguimiento del nuevo servicio hasta su estabilización sin generar costo adicional para Previsora Seguros, si el servicio no se logra estabilizar y requiere implementar nuevos recursos en la mesa para la atención del mismo, se generará el análisis de costos adicionales por parte del oferente y posterior a la aprobación de la Previsora, se realizará el cobro adicional por el cambio en el servicio.

PROMEDIO MES	CASOS
4756	

PROMEDIO LLAMADAS MES
3340

Nota: Estadísticas correspondientes al año 2016.

4.2.7.5. Soporte a la Infraestructura Tecnológica

El soporte que se debe dar como mínimo es el siguiente:

Domino de Red

- ✓ Usuario de dominio: Creación, modificación e inactivación de los usuarios según las políticas y normas establecidas por Previsora
- ✓ Mantener actualizada la información del directorio activo (información de usuarios, grupos, equipos, etc.).
- ✓ Contar con una herramienta que permita hacer autogestión de contraseñas de usuarios de dominio.
- ✓ Depuración y estandarización del Directorio Activo, de usuarios, máquinas de acuerdo a lo establecido con la Gerencia de Tecnología.

Red LAN

- ✓ Conocer el esquema de red de la compañía.

- ✓ Atender y escalar requerimientos de usuarios finales de la red inalámbrica de la compañía de acuerdo a los procedimientos definidos.
- ✓ Dar soporte de primer nivel a las fallas que se presenten relacionadas con el servicio de Red LAN incluyendo la configuración en los equipos de cómputo del protocolo de seguridad definido, realizar diagnóstico y escalar al proveedor para solución según la complejidad de las fallas, documentar y realizar pruebas pertinentes para comprobación del restablecimiento de los servicios de Red LAN de acuerdo a los procedimientos definidos.
- ✓ Dar soporte de primer nivel a las fallas que se presenten relacionadas con el servicio de Red WAN y Canales de Internet, realizar diagnóstico y escalar al proveedor para solución según la complejidad de las fallas, documentar y verificar restablecimiento de los servicios de Red WAN y Canales de Internet.

Herramientas Ofimáticas y de Protección

- ✓ **Herramienta de Comunicaciones Unificadas (Office Communicator Services OCS, Lync, Skype for Business):** Instalación y configuración del cliente, habilitación de usuarios, soporte en la funcionalidad y/o inconvenientes que se puedan llegar a presentar de usuario final. Escalar al proveedor para solución de fallas que se presenten según la complejidad de éstas, documentar y realizar pruebas pertinentes para comprobación del restablecimiento de los servicios
- ✓ **Herramienta de protección Appliances de Control de Navegación y Control de Correo:** Gestión de tickets relacionados con el control de navegación de la Previsora. Gestión de tickets relacionados con el ingreso y salida de correo corporativo, escalar al líder del servicio las fallas que se presenten según la complejidad de éstas, documentar y realizar pruebas pertinentes para comprobación del restablecimiento de los servicios

- ✓ **Herramienta de protección Antivirus:** Gestión de tickets relacionados con la solución de antivirus. Configuración y soporte sobre la herramienta de usuario final para la protección contra virus. Escalar al líder del servicio para solución de fallas que se presenten según la complejidad de éstas, documentar y realizar pruebas pertinentes para comprobación del restablecimiento de los servicios.
- ✓ **Paquete Ofimático:** Instalación, configuración y soporte funcional sobre el paquete de oficina puesto a disposición de los usuarios por Previsora. Resolución de tickets relacionados con fallas en los servicios ofimáticos.

Soporte a Otros Servicio Tecnológicos

Soporte a Correo Electrónico

- ✓ **Creación y gestión de correos:** Realizar la creación, modificación y eliminación de cuentas de correo unificadas corporativo previsora.gov.co y gestión con el tercero para crear las cuentas (@previsora.com.co).
- ✓ **Gestión y actualización de la libreta de direcciones y de las listas de distribución de Exchange:** Actualización de los miembros de las listas de distribución de acuerdo a las novedades de personal, creación, modificación y eliminación de las listas de acuerdo a las solicitudes de las áreas.
- ✓ Administración del servicio de sincronización de Agenda y Correo en equipos móviles IPHONES para usuarios de la compañía.
- ✓ Gestión de tickets relacionados con la solución de correo. Escalar al líder del servicio para solución de fallas que se presenten según la complejidad de éstas, documentar y realizar pruebas pertinentes para comprobación del restablecimiento de los servicios.

Soporte a Terminal Services

- ✓ Gestión sobre la solución de Terminal Services: Configuración y depuración de Perfiles para la disponibilidad del espacio en disco y Soporte a usuarios que tienen acceso a este servicio.

Sistemas Operativos

- ✓ Soporte Técnico y funcional sobre la operación de los diferentes sistemas Operativos de La Previsora S.A. COMO Windows 7 ó superiores.
- ✓ Soporte funcional sobre navegadores WEB Internet Explorer 7 ó superior, Chrome o los autorizados por Previsora Seguros.
- ✓ Realizar instalaciones de sistema operativo en equipos de usuario final.

Soporte a otros servicios

- ✓ **Servicio de NAS:** Asignación de permisos sobre las carpetas compartidas por el servidor de respaldo corporativo de red y administración de cuotas según definiciones realizadas por Previsora.
- ✓ **Respaldo de equipos retirados:** Realizar backup de la información de los equipos del personal retirado de la compañía, en el sitio de respaldo definido por Previsora Seguros, y posterior eliminación de la misma una vez se tenga custodiada en cintas. Mantener una bitácora de los respaldos realizados mensualmente.
- ✓ **Carpetas para impresión en Pdf:** Creación y definición de permisos de carpetas de impresión PDF (pólizas).
- ✓ **Manejo de incidentes de los usuarios de los Portales Bancarios:** Administración de tiquetes usuarios portales bancarios, Análisis y escalamiento de incidentes de administración de usuarios y soporte técnico.

- ✓ Instalación, configuración y soporte de certificados digitales.
- ✓ Instalación, configuración y soporte de escáner de La Previsora S.A.

Durante la ejecución del proyecto pueden presentarse más elementos de infraestructura tecnológica que apoyen los servicios, estos harán parte y se aplicarán unas actividades de soporte mínimas que se fijarán entre el oferente y la Gerencia de Tecnología de la Información. Si el cumplimiento de los indicadores llegase a verse afectado posterior a la salida de los nuevos elementos, Previsora revisará con el oferente las causas con el fin de definir de mutuo acuerdo si se generará cobro por penalización o no. El oferente deberá realizar el seguimiento del soporte de los nuevos elementos hasta su estabilización sin generar costo adicional para La Previsora S.A., si el indicador no se logra estabilizar y requiere implementar nuevos recursos en la mesa para la atención del mismo, se generará el análisis de costos adicionales por parte del oferente y posterior a la aprobación de la Previsora, se realizará el cobro adicional por el cambio en el servicio.

4.2.7.6. Soporte en Sitio

Es el conjunto de procesos, procedimientos y/o actividades que deben ser desarrollados en el sitio de trabajo requerido para asegurar que los servicios de Tecnología de Información a cargo de la mesa de servicio, se brinden en los niveles de servicio esperados para cada usuario.

Existen principalmente dos (2) clases o categorías de usuarios que son:

- ✓ **Usuarios VIP:** Presidente, Vicepresidentes, Gerentes, funcionarios de Expedición de ventanilla (Soat y Cumplimiento), de Caja, Inversiones y Gerencia de Soat. Canales de Comercialización (previa validación de la Gerencia de Canales).

- ✓ Demás usuarios de la Compañía.

El Servicio de Soporte en Sitio considera una administración integral de la plataforma de usuario final. Este servicio considera la instalación de equipos de escritorio y/o impresoras (asignación, configuración de equipos y herramientas de usuario final) en los puestos de trabajo, traslados, cambios, reinstalaciones y/o adiciones.

El suministro de partes y consumibles para reparaciones de los equipos que no tienen garantía, está a cargo de La Previsora S.A. quien entregará los mismos al oferente en Bogotá para que este último a su costo los traslade, instale y configure.

Los equipos comodines los suministrará y los transportara el oferente. Siempre que el personal de soporte en sitio se desplace a atender un requerimiento de servicio, debe llevar consigo aquellas partes y o equipos que sean necesarios para la solución del incidente o servicio. El traslado de personal y de equipos estará a cargo del oferente.

Si durante la prestación del servicio de soporte en sitio, cualquiera que sea su modalidad, se presenta un daño sobre el equipo que se está atendiendo ocasionado por el técnico que está prestando el servicio, el oferente debe hacer las labores necesarias para restaurar la funcionalidad del equipo y los costos asociados a esta labor como puede ser entre otros: partes, mano de obra, traslados, reinstalaciones, reemplazos y demás; serán por cuenta exclusiva del oferente. Lo anterior también se aplica para los daños que se presenten durante el traslado (transporte) de equipos.

Descripción del servicio requerido para el Soporte en sitio:

El Servicio de soporte en sitio por demanda está definido como la operación encargada del soporte de software, hardware, soporte aplicativo, soporte a

infraestructura tecnológica e IMAC's (instalaciones, movimientos, adiciones y cambios) de los equipos que conforman la infraestructura distribuida de IT, para las sedes de La Previsora S.A. a nivel nacional y donde tenga representación.

Soporte presencial en Casa Matriz (Incluye actualmente: Gerencia de Operaciones, Sucursal Estatal y Centro de Servicios Masivos):

El oferente debe tener personas capacitadas en los requerimientos que frente a soporte, administración de solución de backups y mantenimiento preventivo y correctivo se determinan en la presente invitación; Igualmente debe saber gestionar y operar el software implícito dentro de la solución. Estas personas tendrán puestos de trabajo en el piso donde está ubicada la Gerencia de Tecnología de la Información, donde se le suministrará una toma doble de corriente regulada, una toma doble de corriente normal, un punto de red, acceso controlado a Internet y una extensión telefónica con capacidad de llamada local.

El servicio de llamadas no locales y todos los demás elementos que requieran los analistas para cumplir con su labor, deben ser suministrados por el oferente, sin que implique ningún costo adicional para La Previsora S.A. - Compañía de Seguros.

Soporte en Sitio, debe atender inmediatamente los requerimientos VIP o de misión crítica que se den en las oficinas en Bogotá incluida la Casa Matriz.

Las personas de Soporte en sitio deben estar dotadas de las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades que realizaran para la solución de los incidentes.

El soporte en sitio requerido en las demás sucursales o donde Previsora tenga presencia a nivel nacional debe suministrarse por el oferente bajo demanda a solicitud de Previsora dando cumplimiento a los ANS definidos.

4.2.7.7. Mantenimientos

Mantenimiento preventivo:

La Previsora S.A. Cía. de Seguros dota a sus funcionarios de equipos de cómputo para el cumplimiento de sus funciones, el oferente debe hacer el seguimiento y acompañamiento de las actividades de ejecución de los Mantenimientos Preventivos establecidas en los contratos con terceros, estipulados en las obligaciones que se hayan pactado con La Previsora S.A. Cía. de seguros. La responsabilidad, coordinación, seguimiento al diseño y ejecución de este plan será responsabilidad del oferente de los servicios de Mesa De Servicios en acompañamiento de personal Previsora previo acuerdo.

Adicional al Mantenimiento Preventivo que realice el proveedor que suministró los equipos en garantía, el oferente en la visita de acompañamiento que realice debe desarrollar las siguientes actividades en los equipos de cómputo a nivel nacional y que comprenden:

- ✓ Búsqueda y eliminación de archivos temporales (especialmente de Internet), archivos de audio (mp3, wma, etc), imágenes (jpg, gif, etc), videos (mov, mpg, etc) que no correspondan a actividades propias de su función ó del objeto social de La Previsora.
- ✓ Búsqueda y eliminación de programas no autorizados expresamente por la Gerencia de Tecnología de la información o que correspondan a los estándares definidos por La Previsora y que informarán al oferente.
- ✓ Revisión del “Visor de Sucesos” del sistema operativo para determinar y solucionar problemas a nivel del sistema, aplicación y/o seguridad.
- ✓ Ejecutar un chequeo del disco duro y posteriormente hacer la de fragmentación del mismo.

- ✓ Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la terminación del mantenimiento preventivo, el oferente debe realizar un seguimiento aleatorio a por lo menos el veinte (20%) por ciento de los usuarios de la oficina, con el fin de corroborar la correcta y normal funcionalidad de los equipos.
- ✓ El informe correspondiente a este seguimiento debe venir acompañado por copia de cada uno de los reportes individuales que se deben diligenciar para cada equipo atendido. Esta información además debe registrarse en la hoja de vida del equipo y en la CMDB.

Para los equipos que no se encuentren en garantía el Oferente deberá realizar el mantenimiento preventivo teniendo en cuenta las actividades anteriores y complementar esta labor con lo siguiente:

- ✓ Limpieza, aspirado/soplado, lubricación y ajuste de todos sus componentes tanto a nivel interno como externo.
- ✓ Reemplazo de partes y dispositivos que por desgaste normal así lo requirieran, el oferente debe entregar una lista detallada de los componentes a cambiar y la razón de esto a La Previsora, quien los suministrará.

La frecuencia de los mantenimientos preventivos será como mínimo de uno (1) por cada año de ejecución del contrato. Si como resultado del análisis de las encuestas de satisfacción del servicio, el Comité de Gestión del Servicio concluye que es necesario una visita adicional para verificación del correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica en las sucursales, ésta deberá realizarse, sin que esto signifique costo alguno adicional para La Previsora S.A.

Previo a las actividades, la Mesa de Servicio debe hacer la divulgación y Sensibilización con los usuarios de La Previsora S. A. Cía. de Seguros.

Mantenimiento correctivo:

El servicio de mantenimiento correctivo se realizará sin que exista límite en la cantidad de incidentes o servicios registrados. Para tal efecto, el personal de mesa de servicio debe dar solución al problema reportado y diagnosticarlo máximo en el tiempo establecido en los ANS, según la tabla de tiempos de respuesta que se encuentra adjunta a este ítem.

Siempre que el personal de mesa de servicio se desplace a atender un requerimiento de servicio, debe llevar consigo aquellas partes y/o equipos que sean necesarios para la solución del incidente o servicio.

Los incidentes a reportar a terceros por garantías deben ser coordinados por el oferente desarrollando los trámites y seguimiento a los ANS acordados con el tercero.

Dentro del mantenimiento correctivo, se incluyen además de las fallas relativas al hardware, aspectos tales como la reinstalación del sistema operativo, configuración de red, registro de los nombres de equipo, instalación y configuración de software utilitario, software de ofimática, aplicativo de misión crítica y los demás aplicativos del negocio.

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la terminación del mantenimiento correctivo, el oferente debe realizar un seguimiento con el usuario al equipo atendido, con el fin de corroborar la correcta y normal funcionalidad de este.

Para la solución de incidentes de Mantenimiento correctivo el oferente debe tener disponibilidad de personal de soporte en sitio adicional a nivel nacional cuando las cargas del personal de soporte permanente estén al máximo. Esto no debe generar costo adicional para la Previsora S.A.

Tabla de tiempos de respuesta para el mantenimiento correctivo:

Para cada oficina se han definido diferentes niveles de servicio, los cuales se especifican en el siguiente cuadro:

Horas: Definidas como hábiles dentro del horario definido para la Mesa De Servicios.

Incidente Crítico	Incidente No Crítico	Oficina	Comodines requeridos
5X11 con 4 horas de solución	5x11 con 8 horas de solución	Bogotá - Cafam	NO APLICA
		Bogotá - Cedritos	NO APLICA
		Bogotá - Centro de Servicios Masivos	1
		Bogotá - Sucursal Estatal	2
		Bogotá -Centro Empresarial Corporativo	1
		Cali - Back	2
		Casa Matriz	4
		Medellín - Back	2
		Medellín Front	1
5x11 con 8 horas de solución	5x11 con 16 horas de solución	Arauca	1
		Armenia	1
		Bucaramanga	1

		Buenaventura	1
		Buga	1
		Cartagena	1
		Cúcuta	1
		Florencia	1
		Ibagué	1
		Manizales	1
		Mocoa	1
		Montería	1
		Neiva	1
		Pasto	1
		Pereira	1
		Popayán	1
		Quibdó	1
		Riohacha	1
		Sincelejo	1

		Tunja	1
		Villavicencio	1
		Yopal	1

Los PC comodines deben contar con las aplicaciones y sistema operativo debidamente licenciado y con las características mínimas tales como:

- ✓ Procesador Intel® Core™ i5 de 2.30 GHz,
- ✓ 4 GB de memoria RAM.
- ✓ Disco Duro: 500 GB a 7200 rpm
- ✓ Unidad lectora de DVD
- ✓ Monitores de 19". LCD
- ✓ Tarjeta Ethernet Controller (10/100/1000). Con conexión RJ45
- ✓ Puertos Externos de Entrada y Salida: USB 2.0
- ✓ 1 Puerto VGA
- ✓ Mouse óptico. USB
- ✓ Teclado. Latinoamericano USB
- ✓ Windows 7 o Superior Profesional en Español a 32 bits con Sp1 debidamente licenciado.

Si La Previsora S.A. Actualiza su plataforma de ofimática estos ajustes deberán reflejarse en los comodines previo acuerdo entre partes.

La Previsora contará con los espacios en cada una de las sucursales para el bodegaje de los comodines.

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

Se considera un incidente crítico cuando hay interrupción o falla total de los servicios informáticos a disposición del usuario y por lo tanto este no puede cumplir con sus deberes laborales ordinarios.

Se considera un incidente no crítico cuando hay degradación o intermitencia moderada de los servicios informáticos a disposición del usuario y por lo tanto este puede cumplir con sus deberes laborales ordinarios pero de una forma limitada.

El Oferente puede utilizar el PC comodín a su libre criterio para dar solución a una falla que se presente sobre cualquiera de los equipos de cómputo incluidos en el contrato. Sin embargo, se debe tener en cuenta que el PC comodín debe cumplir con las características técnicas promedio de los equipos propiedad de La Previsora y el mismo debe tener instalado el software definido como estándar por esta última. El oferente debe asegurar que estas asignaciones temporales queden registradas en los tiquetes, en la bitácora diaria del personal de la mesa de servicio y por tanto los inventarios siempre estén actualizados al igual que la hoja de vida de los equipos en la CMDB, con el fin de ver la trazabilidad de la asignación de estos equipos.

Respecto a la información del usuario afectado por una falla en su equipo de cómputo, debe hacerse el mayor esfuerzo para dejar copia de esta en el PC comodín y es de carácter obligatorio configurar el perfil del usuario en dicho PC comodín. Cuando el equipo de cómputo del usuario esté reparado, debe regresarse la información de usuario que se encuentre en el PC comodín y dar formato al equipo comodín con el fin de borrar la información que ya fue recuperada.

4.2.7.8. Gestión de garantías y contratos con terceros:

Este servicio implica la gestión, seguimiento, control y trámite de todas las garantías y servicios de mantenimientos preventivos/correctivos que tenga

Previsora con terceros sobre la infraestructura tecnológica (Hardware de usuario final, Software de ofimática, servicios tecnológicos). Los acuerdos de niveles de servicio para la gestión de garantías y servicios con terceros, son aquellos que La Previsora S.A. ha negociado con sus proveedores de tecnología; la gestión frente al escalamiento, seguimiento y control del requerimientos por garantías y/o mantenimientos preventivos/correctivos estará a cargo del oferente.

Realizar los respectivos acompañamientos a los proveedores que necesiten credenciales para realizar tareas de mantenimientos (preventivos o correctivos) dentro de la infraestructura de Previsora Seguros.

El informe técnico realizado por parte del proveedor sobre la garantía y/o mantenimiento debe ser registrado con la documentación soporte en el tiquete junto con la aceptación sobre la labor realizada por parte del usuario. Esta información además debe registrarse en la hoja de vida del equipo y/o componente tecnológico en la CMDB.

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

4.2.7.9. Distribución de Software

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

Como mínimo se debe realizar las siguientes tareas:

- Llevar a cabo distribuciones programadas de software, archivos, parches y/o actualizaciones a los equipos de cómputo y portátiles incluidos dentro de este contrato.

- Monitorear y hacer las correcciones necesarias al proceso de distribución.
- Mantener un reporte actualizado en línea del estado del proceso de distribución y al finalizar exitosamente el mismo, entregar el respectivo informe.
- Actualizar las hojas de vida CMDB de los equipos y/o servidores con las versiones instaladas para tener trazabilidad.

La programación de la distribución de software debe hacerse de común acuerdo con La Previsora S.A. - Compañía de Seguros y de esto quedará constancia en el informe impreso entregado.

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

4.2.7.10. Indicadores de medición para la Mesa de Servicio de Tecnología.

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

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

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al último día hábil del mes que se está evaluando, se debe entregar un informe consolidado de los informes diarios. Este informe debe contener por cada uno de los indicadores, la relación diaria para cada uno de los parámetros de medición con su respectivo valor y al final del cuadro, se debe calcular el promedio para cada uno de los parámetros.

Indicadores a evaluar

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FACTORES	FORMULA	META
Telephone service factor - TSF	Mide el porcentaje nacional de llamadas atendidas para un tiempo determinado. El porcentaje a satisfacer debe ser mayor o igual al 90% para un tiempo de 30 segundos.	C Total llamadas respondidas en un tiempo menor o igual a 30 seg efectivos*. D Total llamadas respondidas + total de llamadas abandonadas después de 30 seg efectivos Efectivos= contados después de los 12 segundos de duración de la grabación telefónica.	$TSF = \frac{C}{D} * 100$	$\geq 90\%$
Porcentaje de llamadas abandonadas - PLLA	Mide el porcentaje nacional de llamadas abandonadas para un tiempo determinado. El porcentaje a satisfacer debe ser menor o igual al 4% para un tiempo de 10 segundos.	F Total de llamadas abandonadas después de los primeros 10 seg efectivos B Total de llamadas recibidas en la mesa de servicio = Total llamadas respondidas + total de llamadas abandonadas después de 10 seg efectivos	$PLLA = \frac{F}{B} * 100$	$\leq 4\%$
Porcentaje de tickets atendidos antes de 25 min. - PIA25	Mide el porcentaje de incidentes atendidos (en un tiempo igual o menor a veinticinco (25) minutos; este debe ser mayor o igual al 95%.	GR(F) Total de tickets atendidos en un tiempo igual o menor a 25 minutos en la mesa de servicio por el primer nivel.	$PIA25 = \frac{GR(F)}{AR(F)} * 100$	$\geq 95\%$
Efectividad	Mide el porcentaje	A(F) Total tickets		\geq

del soporte MDS -ESMDS	de incidentes solucionados por la Mesa de Servicio; este debe ser mayor o igual al 95%.	solucionados en la mesa de servicio. B(F) Total tiquetes recibidos en la mesa de servicio.	ESMDS = $\frac{A(F)}{B(F)} * 100$	95%
Efectividad del soporte MDS -ESMDS ANS	Mide el porcentaje de incidentes solucionados por la Mesa de Servicio con cumplimiento de ANS; este debe ser mayor o igual al 90%.	A(F) Total tiquetes solucionados en la mesa de servicio con cumplimiento de ANS. B(F) Total tiquetes recibidos en la mesa de servicio.	ESMDS ANS = $\frac{A(F)}{B(F)} * 100$	$\geq 90\%$
Efectividad del soporte MDS - Calidad del Servicio	Mide el porcentaje de incidentes reabiertos de los solucionados por la Mesa de Servicio por no brindar solución efectiva al usuario; este debe ser menor o igual al 5%.	A(F) Total tiquetes reabiertos. B(F) Total tiquetes recibidos en la mesa de servicio.	ESCS = $\frac{A(F)}{B(F)} * 100$	$\leq 5\%$

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

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FACTORES	FORMULA	META
Porcentaje de	Mide el porcentaje de disponibilidad	H Minutos que estuvo disponible el sitio WEB	PDW = $\frac{H}{I} * 100$	$\geq 99.6\%$

disponibilidad del servicio WEB de la mesa de servicio a nivel nacional PDW	del sitio web de la mesa de servicio para La Previsora. Este incluye tanto la disponibilidad del web server, la aplicación y del enlace de comunicaciones empleado para acceder a este	del mes evaluado durante el tiempo del horario de servicio. I Minutos totales del mes evaluado durante el tiempo establecido del horario de servicio.		
Porcentaje de disponibilidad del sistema de mesa de servicio PDMDS	Mide el porcentaje de disponibilidad de la infraestructura de hardware, software y comunicaciones que soporta el sistema de mesa de servicio ofertado para La Previsora a nivel nacional.	K Minutos que estuvo disponible el sistema de mesa de servicio del mes evaluado durante el tiempo del horario de servicio. I Minutos totales del mes evaluado durante el tiempo del horario de servicio.	$PDMDS = \frac{K}{I} * 100$	$\geq 99.6\%$

Plazo para la presentación de análisis y recomendaciones: Dentro de los diez (10) primeros días calendario de cada mes, se debe reunir el Comité de Gestión del Servicio. En esta reunión el oferente debe presentar los reportes e informes listados en el Item “**Generación de Estadísticas y Reportes**” y demás que se determinen de mutuo acuerdo entre las partes, así como el análisis de situaciones particulares y presentar las recomendaciones que de acuerdo con ITIL, 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 dentro de los ocho días calendario posteriores a la realización de esta reunión mensual.

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. Cumplido el plazo anterior, si el oferente incumple cualquiera de los indicadores o parámetros anteriores, automáticamente este acepta, sin que medie recurso en contra alguno, que se le haga un descuento con base en lo siguiente:

4.2.7.11. PENALIZACIONES (Incumplimiento de ANS e indicadores)

En caso de incumplimiento se aplicarán penalizaciones que serán definidos en la etapa de transición.

El descuento, si se da, 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.

4.2.8. 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 y como mínimo contemplar; servidores para alojar todos los componentes de la herramienta “solución de la mesa de servicios”, servidores para soportar herramientas de monitoreo, canales de comunicación entre la sede donde se encuentren los agentes de la mesa de servicio y el datacenter principal de Previsora, canal de comunicaciones entre el sitio alterno de la mesa de servicio y el datacenter alterno de Previsora(estos canales deberán manejar elementos de encriptación y cumplir con lo establecido en la circulara 052 de la SFC), equipos de cómputo para los analistas junto con todas las herramientas necesarias para prestar adecuadamente el servicio, entre otros.

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

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 (informando previamente a los usuarios que serán grabados) que permita realizar:

- ✓ Grabación de las conversaciones que se generen telefónicamente como parte de la prestación del servicio (100% de las llamadas contestadas).
- ✓ Permitir consulta de las grabaciones telefónicas realizadas y atendidas en la mesa de servicio con una capacidad en línea mínima de los últimos seis (6) meses y manejar un histórico de 36 meses.

CERTIFICACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE SOFTWARE – MESA DE SERVICIO

La solución de software que el oferente empleará para cumplir con el objeto de la presente contratación y que pondrá a disposición de Previsora, debe incluir como mínimo los seis procesos que se mencionan más adelante y estar certificada por Pink Elephant (PinkVerify™) en el nivel PINK VERIFY 3.1 como mínimo en estos seis (6) procesos:

- ✓ Administration de incidentes – incident Management – IM.
- ✓ Administración de problemas – problem Management – PM.
- ✓ Administración de cambios – change Management – CHG.
- ✓ Administración del conocimiento - Knowledge Management – KM.
- ✓ Administración de configuración – Service Asset& Configuration Management SACM.
- ✓ Administración de cumplimiento de solicitudes – Request Fullfillment – RF.

4.3. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (PCN)

El oferente adjuntar en su propuesta una certificación por parte del Representante Legal en donde manifiesta que tienen un Plan de Continuidad del Negocio (PCN), para cuando ocurra un evento no previsto y que implique entrar en un entorno de contingencia, garantizar la continuidad del servicio y soporte a La Previsora.

El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la fase de transición del proyecto de ser necesario, previo acuerdo entre las partes, y debe mantenerse actualizado por el oferente durante la fase de operación si surgen cambios tecnológicos que así lo ameriten.

La Previsora se reserva el derecho de solicitar una prueba de los resultados del último plan de continuidad.

4.4. PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP)

Teniendo en cuenta que la infraestructura de equipos y servidores del oferente son de su propiedad y en ellos se encuentra la base de conocimiento, la solución de mesa de servicio, la solución de grabación de llamadas y demás recursos que soportan los servicios prestados a La Previsora S.A. Compañía de Seguros, en caso de que se presente algún inconveniente, el oferente debe certificar por el representante legal que cuenta con un Plan de Recuperación de Desastres (DRP) que respalde la infraestructura Tecnológica y el personal que soporte.

El Plan de Recuperación de Desastres (DRP) debe contemplar un enlace de datos provisto por el oferente con capacidad mínima de 4MB, conectado al Data Center alternativo de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, el cual no debe generar costo adicional para La Previsora S.A. Compañía de Seguros.

La Previsora se reserva el derecho de solicitar una prueba de los resultados del último DRP ejecutado.

CAPÍTULO V ASPECTOS CALIFICABLES

Solo se calificarán las propuestas que después de ser evaluadas en su integridad queden habilitadas, es decir, que aun cuando se haya solicitado la subsanación de los requerimientos éstos hayan cumplido con lo solicitado en el Pliego de Condiciones.

LA PREVISORA S.A. efectuará las evaluaciones de las propuestas de acuerdo con los siguientes factores:

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

5.1 FACTORES DE CALIFICACIÓN:

La Previsora S.A. Compañía de Seguros efectuará la evaluación sobre la base de mil (1000) puntos, de acuerdo con los siguientes criterios:

LA PREVISORA S.A. efectuará las evaluaciones de las propuestas de acuerdo con los siguientes factores:

CRITERIO	PUNTAJE TOTAL
Valor de la Oferta más económica	950 Puntos
Plan de manejo ambiental	50 Puntos

CRITERIO	PUNTAJE TOTAL
Total puntaje	1000 Puntos

PROPUESTA ECONÓMICA: 950 PUNTOS

Los oferentes deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, la cual incluirá todos los gastos en que pueda llegar a incurrir en la ejecución del contrato (Únicamente enviar costos fijos basados en el presupuesto definido en la presente invitación) y que soportan de forma integral las condiciones mínimas ofertadas. No obstante, el contrato se firmará por el valor total de la oferta más el costo variable estimado en el presupuesto.

A la propuesta cuyo valor total, sea el menor entre las aceptadas, se le otorgará un puntaje total de Novecientos cincuenta (950) puntos. Las demás ofertas aceptadas, se calificarán por regla de tres simple inversa, es decir, a mayor precio – menor puntaje.

La propuesta económica no podrá superar el presupuesto asignado para la presente Invitación.

PLAN DE MANEJO AMBIENTAL 50 PUNTOS:

Se asignarán 50 puntos así, al proponente que adjunte con su propuesta y cumpla con:

20 puntos para un sistema de gestión ambiental. Para lo cual el proponente deberá anexar una copia del Plan de Gestión Ambiental implementado al interior de su compañía.

20 puntos para la disposición final adecuada de residuos peligrosos. Para lo cual el proponente deberá anexar una copia del último certificado de disposición final de luminarias.

10 puntos para la concientización ambiental del personal al interior de la compañía del proponente. Para la cual el proponente deberá anexar un registro (acta – relación de participantes) de una actividad realizada (capacitación – actividad lúdica – actividad recreativa) a su personal donde se concientice de la importancia de tener y desarrollar un sistema de gestión ambiental, en el desarrollo de sus actividades diarias. Dicho registro deberá contar con fecha no mayor a un año antes de la emisión del presente pliego.

LA PREVISORA S.A., adjudicará el contrato a quien obtenga el mayor puntaje en la evaluación total.

5.2. CRITERIOS DE DESEMPATE

En caso de empate, **LA PREVISORA S.A.** definirá la adjudicación teniendo en cuenta a la firma que haya obtenido el mayor puntaje en el criterio económico. En caso de persistir el empate, La Previsora S.A. definirá la adjudicación por sorteo de balota, en presencia de los oferentes que se encuentren en tal situación.

CAPÍTULO VI. CAUSALES DE RECHAZO

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

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

1. Cuando los oferentes incurran en la conducta descrita en el numeral 9 del Artículo 47 del Decreto 2153 de 1992.
2. Cuando en la propuesta se encuentre información o documentos que contengan datos tergiversados, alterados o inexactos.
3. Cuando no se presenten las aclaraciones solicitadas por **LA PREVISORA S.A.**, dentro del término establecido para tal efecto.
4. Cuando la propuesta se reciba con posterioridad a la fecha y hora fijadas para el cierre de la invitación abierta o en un lugar distinto al señalado para depositar la propuesta.
5. Cuando el representante legal no suscriba la carta de presentación de la propuesta o ésta sea firmada por una persona que no esté facultada para ello.
6. En el caso que el oferente se encuentre incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad fijadas por la Constitución o la ley.
7. Cuando no se aporte con la propuesta la póliza de seriedad de la misma, en los términos señalados en este pliego de condiciones.
8. La no presentación del documento de asociación, para el caso de las propuestas conjuntas, en los términos señalados en este pliego de condiciones.
9. Cuando el objeto social del oferente o el de la asociación no cubra el objeto del proyecto.

10. Cuando en las facultades del representante legal se señalen limitaciones para los propósitos de este proceso de selección y no se adjunte la respectiva autorización.
11. Cuando el oferente omita en su propuesta económica la oferta de uno o más ítems, cuando ello se exija en el Pliego o cuando condicione su propuesta.
12. Cuando no se cumpla con alguno de los aspectos jurídicos, financieros, técnicas habilitantes y/o obligatorias en los términos señalados en cada uno de los numerales a que se haga mención.
13. Cuando la propuesta exceda el presupuesto oficial dispuesto por **LA PREVISORA S.A.** en este pliego de condiciones.
14. Cuando el proponente o alguno de sus integrantes estén reportados en el boletín Fiscal que expide la Contraloría General de la República como responsables fiscales y/o en el Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad (SIRI) de la Procuraduría General de la Nación.
15. Las demás señaladas en el presente pliego de condiciones y en la ley.

6.1 CAUSALES PARA DECLARAR FALLIDO EL PROCESO DE SELECCIÓN.

LA PREVISORA S.A. declarará fallida la invitación abierta por motivos o causas que impidan la escogencia objetiva. La declaratoria se hará mediante comunicación en el cual se expresarán detalladamente las razones que condujeron a esta decisión.

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

ANEXO No. 1
CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Ciudad y Fecha: _____

Yo, el suscrito (Nombre del Representante Legal) en mi calidad de Representante Legal de la firma (Nombre de la firma Proponente) de acuerdo con las condiciones que se estipulan en el presente Pliego de Condiciones, hacemos la siguiente propuesta, seria e irrevocable, para la **Invitación Abierta No. 006-2017**, cuyo objeto es: citar el objeto del proceso y en caso de que nos sea adjudicada por **LA PREVISORA S.** nos comprometemos a firmar el contrato correspondiente.

Declaramos así mismo:

1. Que esta propuesta y el contrato que llegare a celebrarse sólo compromete a los firmantes de esta carta, quienes obran en representación de citar el nombre de la firma que presenta la propuesta.
2. Que ninguna entidad o persona distinta de los firmantes tiene interés comercial en esta propuesta ni en el contrato probable que de ella se derive.
3. Que conocemos El Pliego de Condiciones y aceptamos los requisitos en ellos contenidos.
4. Que la oferta económica adjunta fue elaborada teniendo en cuenta todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones que se cuasen con ocasión de la presente oferta, suscripción y ejecución del contrato y que en consecuencia, de resultar adjudicatario no presentaré reclamos con ocasión del pago de tales gastos.

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

Que no nos hallamos incurso en causal alguna de inhabilidad e incompatibilidad de las señaladas en la Constitución y en la Ley y no nos encontramos en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar. (Se recuerda al proponente que si está incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad, no puede participar en el proceso de selección de Contratistas y debe abstenerse de formular propuesta. Si el proponente es un Consorcio o Unión Temporal, deberá tener en cuenta esta declaración para cada uno de sus miembros individualmente considerado)

Atentamente,

_____.

Firma

Nombre o Razón Social del Proponente: _____

Nit: _____.

Nombre del Representante Legal: _____

C.C. No. de: _____

Dirección Comercial del Proponente: _____

Teléfonos: _____ Fax: _____

Ciudad: _____

Correo Electrónico (Si lo tiene): _____

ANEXO 2
MINUTA DEL CONTRATO

Entre los suscritos a saber, _____ , identificado con la cédula de ciudadanía número _____ de Bogotá, actuando en su calidad de Vicepresidente y como tal Representante Legal de **LA PREVISORA S.A. S.A., COMPAÑÍA DE SEGUROS**, Sociedad de Economía Mixta, sujeta al régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, legalmente constituida mediante Escritura Pública No 2146 de agosto 06 de 1954, otorgada en la Notaría Sexta del Círculo de Bogotá D.C., con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, D.C., identificada con el NIT. 860.002.400-2, según consta en los Certificados de Existencia y Representación Legal expedidos por la Superintendencia Financiera y por la Cámara de Comercio de Bogotá, y debidamente facultado por la Escritura de Delegación de Funciones No. 1178 del 8 de agosto de 2011, otorgada en la Notaría 22 del Círculo de Bogotá, sociedad que en adelante se denominará **LA PREVISORA S.A. S.A.**, por una parte y de otra, _____, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá identificado con la cédula de ciudadanía _____, quien actúa en su calidad de _____ y como tal Representante Legal de la sociedad _____ , con NIT _____ quien en adelante se denominará **EL PROVEEDOR**, hemos acordado celebrar el presente contrato, el cual se registrá por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A. S.A.**, XXXXXXXXX **PARÁGRAFO:** Hacen parte integral del presente contrato las condiciones y especificaciones contenidas en los pliegos de condiciones que sirvieron de base a la Invitación Abierta No. 003 de 2016 y a la propuesta presentada por **EL PROVEEDOR** el ____ de _____de 2016. **CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DE EL PROVEEDOR:** Además de las señaladas en la ley, en el pliego de condiciones, en la propuesta presentada por **EL PROVEEDOR** y las

derivadas de la naturaleza del presente contrato, **EL PROVEEDOR** está obligado a:

- 1)** Prestar los servicios a que se refiere este contrato con la máxima diligencia exigible a un profesional calificado, contando para ello con la estructura operativa requerida por **LA PREVISORA S.A.** y un personal debidamente calificado, entrenado, contratado y pagado por **EL PROVEEDOR**, para realizar las tareas necesarias durante el ejercicio de su función,
- 2)** Constituir a su cargo las pólizas exigidas y efectuar los pagos correspondientes a impuestos que se generen con el contrato dentro de los términos que establezca **LA PREVISORA S.A.**
- 3)** Cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias derivadas de la ejecución del contrato suscrito.
- 4)** Cumplir con todas las obligaciones que consten en el pliego de condiciones, en la propuesta y las que señale la persona que ejerza la supervisión del contrato, inherentes al objeto del mismo y/o para su mejoramiento, así como dar cumplimiento de exigirse a los acuerdos de niveles de servicio (ANS) que se estipulen.
- 5)** Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa con que se cuenta para el cumplimiento del objeto contractual, desarrollar todas las obligaciones que sean necesarias e inherentes para su cabal ejecución.
- 6)** Acatar las instrucciones que para el desarrollo del contrato le imparta **LA PREVISORA S.A.** por conducto de la persona que ejerza la supervisión.
- 7)** No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** a través de la persona que ejerza la supervisión, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
- 8)** Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, ARL y/o impuesto sobre la renta para la equidad- CREE al que esté obligado de acuerdo con la normatividad vigente.
- 9)** Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía presentada o detectada en relación con los servicios prestados que pueda estar incurriendo en conductas que van en contra de las normas que rigen este contrato, este reporte se debe realizar a la persona que ejerza la supervisión del contrato.
- 10)** Guardar total reserva de la información que le sea confiada por razón del presente contrato, ya que la misma es de propiedad de

LA PREVISORA S.A. salvo requerimiento de autoridad competente. 11) Programar en coordinación con LA PREVISORA S.A. S.A., las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del objeto del contrato. 12) Permitir a los auditores internos y externos de LA PREVISORA S.A. S.A., realizar sus funciones de control y vigilancia en forma adecuada, así como otros órganos externos reguladores; esto incluye, la obligación de entregar a LA PREVISORA S.A. cualquier información que ella requiera, siempre y cuando esté relacionada con el contrato y las responsabilidades impuestas por la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier otra autoridad. 13) Mantener en todo momento la calidad del servicio contratado obligándose a solucionar de manera inmediata los hechos propios o de terceros que desmejoren la calidad del mismo tales como, hurto o daños a los bienes y equipos utilizados, conflictos laborales al interior de su Empresa, desvinculación masiva de empleados, obsolescencia de sus equipos, entre otros, so pena de responder por los errores y omisiones cometidos por EL PROVEEDOR directamente. 14) Las demás obligaciones inherentes y necesarias para la ejecución a cabalidad del objeto del presente contrato. **CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE LA PREVISORA S.A. S.A.:** LA PREVISORA S.A se obliga con EL PROVEEDOR a lo siguiente: 1) Verificar, revisar y aprobar a través de la persona que ejerce la supervisión del contrato, el cumplimiento de los requisitos y documentos exigidos para la suscripción y ejecución del mismo. 2) Suministrar en forma oportuna la información solicitada por EL PROVEEDOR necesaria para a correcta ejecución del contrato. 3) Resolver las peticiones que le sean presentadas por EL PROVEEDOR en los términos consagrados en la Ley. 4) Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte. 5) Efectuar los pagos a EL PROVEEDOR en el plazo establecido contractualmente. **CLÁUSULA CUARTA. PLAZO:** El plazo de ejecución del contrato será _____, y empezará a ejecutarse a partir de la fecha de la firma del acta de aprobación de garantías enunciada en el presente contrato. **CLÁUSULA QUINTA. CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato podrá darse por terminado por mutuo acuerdo entre las partes. También en forma unilateral por cualquiera de LAS PARTES sin previo

requerimiento ni resarcimiento de perjuicio alguno, mediante comunicación escrita con treinta (30) días anteriores a la fecha establecida para la terminación, salvo cuando se presente un incumplimiento al contrato que sea considerado grave y perjudicial, caso en el cual la terminación se notificará por escrito y de manera inmediata. LA PREVISORA S.A podrá darlo por terminado anticipadamente en los siguientes eventos: 1.) Cuando EL PROVEEDOR, con posterioridad al Acta de Aprobación de Garantías y sin mediar una causa que lo justifique, no diere inicio a la ejecución del contrato. 2.) Cuando del incumplimiento de obligaciones de EL PROVEEDOR se deriven consecuencias que hagan imposible o dificulten gravemente la ejecución del contrato, o se estén causando perjuicios a LA PREVISORA S.A.3.) Cuando EL PROVEEDOR omita, eluda y en general no cumpla con sus obligaciones en materia laboral o cualquier otra de las obligaciones pactadas en el contrato. 4.) Cuando EL PROVEEDOR abandone o suspenda la labor contratada total o parcialmente, sin acuerdo o autorización previa y escrita de LA PREVISORA S.A.5.) Cuando suspendidas todas o alguna de las obligaciones emanadas del contrato, EL PROVEEDOR no reanude su ejecución dentro del plazo acordado entre las partes, una vez terminadas las causas que obligaron a la suspensión. 6.) Cuando EL PROVEEDOR subcontrate, traspase o ceda el contrato sin previa autorización expresa y escrita de LA PREVISORA S.A.7.) Por sobrevenir Caso Fortuito o Fuerza Mayor que imposibiliten la ejecución del contrato. 8.) Por disolución de la persona jurídica de EL PROVEEDOR. 9.) Por inicio de proceso liquidatorio, cesación de pagos, concurso de acreedores o embargos judiciales de EL PROVEEDOR que afecten de manera grave el cumplimiento del contrato. 10.) Cuando EL PROVEEDOR se encuentre incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad prevista en la Constitución Política o en la ley. 11.) Cuando EL PROVEEDOR no diere cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con la prevención y control al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo que sean aplicables. 12.) Cuando EL PROVEEDOR, alguno o algunos de sus accionistas, asociados o socios figuren en las listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional (listas de las Naciones Unidas), listas OFAC o aquellas otras listas de criminales y terroristas

que por su naturaleza generen un alto riesgo de LA/FT. 13.) Cuando LA PREVISORA S.A tenga conocimiento por parte de autoridad que los recursos de EL PROVEEDOR provienen de actividades ilícitas de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione o modifique, o que ha efectuado transacciones u operaciones destinadas a dichas actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas. 14.) Por violación de las obligaciones de confidencialidad relacionadas con el negocio, la tecnología o el uso de propiedad intelectual o de marcas. **PARÁGRAFO PRIMERO:** EL PROVEEDOR tendrá derecho, previas las deducciones a que hubiere lugar de conformidad con el contrato, a que se le pague la parte de los trabajos recibidos a satisfacción por parte de LA PREVISORA S.A hasta la fecha de terminación por cualquier causa, así como los costos directos en que haya incurrido hasta esa fecha. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** MERA TOLERANCIA. La mera tolerancia de alguna de las partes al incumplimiento tardía de alguna de las obligaciones de la otra parte: a) no constituirá una modificación al contrato, ni una excepción del cumplimiento de este; b) no implicará una renuncia de la parte cumplida a alguna de las causales de terminación señaladas en esta cláusula, c) no afectará la efectividad del contrato y, d) no afectará ninguno de los derechos de la parte cumplida. **CLÁUSULA SEXTA. VALOR TOTAL DEL CONTRATO:** El valor del presente contrato asciende a la suma de _____ PESOS M/CTE. (\$_____.oo) incluido IVA. **CLÁUSULA SÉPTIMA. FORMA DE PAGO:** Los pagos se harán ASI:XXXXX. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Para efectos de realizar el desembolso, se debe presentar con cada factura una certificación de paz y salvo por concepto de aportes parafiscales (ICBF, SENA, Caja de Compensación Familiar) y de aportes al sistema integral de seguridad social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales, de acuerdo a lo establecido en el artículo 50 de ley 789 de 2002, realizados durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de facturación expedida por el Revisor Fiscal de la empresa o por el Representante Legal de la misma, cuando por disposición legal la firma no esté obligado a tener Revisor Fiscal. En el evento que NO se encuentre obligado a cancelar aportes parafiscales por virtud de la Reforma Tributaria (de conformidad con el artículo 25 de la ley 1607 de 2012 -

Impuesto CREE), deberá indicar dicha circunstancia. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Si la factura no es acompañada por los documentos solicitados que se estipulen en el contrato, el término mencionado no empezará a contarse, hasta tanto no se aporten. Dicha demora no generara al contratista el derecho al pago de interés o de compensación monetaria alguna. **PARÁGRAFO TERCERO:** La modalidad de pago de las facturas por parte de **LA PREVISORA S.A.** es únicamente a través de transferencia electrónica, para lo cual se requerirán de los documentos necesarios para dicho fin. No es posible el pago por medio de cheque o cualquier otro medio. **CLÁUSULA OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN:** La información o los datos a los cuales tuviere acceso **EL CONTRATISTA** durante la ejecución del contrato, de carácter sensible o considerada como secreto serán mantenidos en forma confidencial y reservada. Esta confidencialidad continuara aún terminado y liquidado el contrato. Toda la información es de propiedad de **LA PREVISORA S.A. S.A.**, En caso de fuga y/o apropiación indebida de la información será causal de terminación inmediata del contrato sin necesidad de previo requerimiento, dará lugar a la exigencia de las garantías pertinentes y a las sanciones penales y/o administrativas del caso. **PARÁGRAFO:** Esta restricción de reserva no aplica para lo siguiente: (i) cuando la información deba ser revelada por mandato legal o por orden de Autoridad Competente, (ii) para aquella información que ya era de dominio público, o que se tornó de dominio público sin la participación de **EL CONTRATISTA** en tal hecho, (iii) Cuando la información haya sido desarrollada previamente por **EL CONTRATISTA**. **CLÁUSULA NOVENA. RESTRICCIONES SOBRE EL SOFTWARE EMPLEADO:** Para el manejo de la información y del Software **EL CONTRATISTA** se obliga a acatar la normatividad legal existente y los reglamentos internos de **LA PREVISORA S.A. S.A.**, las cuales manifiesto conocer so pena de sanciones penales y/o administrativas a que haya lugar, sin perjuicio de lo indicado en el pliego de condiciones que sirve de base para este contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA. NORMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICAS A SER APLICADAS:** **EL CONTRATISTA** se obliga a acatar los parámetros y exigencias establecidos en la reglamentación interna de **LA PREVISORA S.A** en lo que corresponde a las normas de seguridad informática y físicas. Cualquier

vulneración de dichas exigencias será causal de incumplimiento del contrato y dará lugar a la terminación inmediata del mismo, con exigencia de las garantías correspondientes si es del caso, sin perjuicio de las demás sanciones a que haya lugar conforme a la ley. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAL QUE DEPENDE DEL CONTRATISTA** : Con el objeto de distinguir al personal **EL CONTRATISTA** y de sus terceros contratados de los funcionarios de planta de **LA PREVISORA S.A S.A.**, **EL CONTRATISTA** se obliga a carnetizar y/o asumir el mecanismo más idóneo que facilite la mencionada distinción. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. PROCEDIMIENTO Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA:** Además de la confidencialidad a que se compromete **EL CONTRATISTA**, en el evento que para la prestación del servicio **LA PREVISORA S.A S.A.** deba entregar documentos físicos o base de datos, será necesario que previo inicio de la ejecución del contrato, se levante acta de entrega en la cual se detalle clase de información que contienen y la cantidad y la calidad de los mismos. Esta acta deberá ser suscrita por quien ejerza la supervisión de este contrato y el representante legal de la firma contratista. Al final del plazo de ejecución **EL CONTRATISTA** deberá hacer devolución de los datos entregados y la base de los mismos, en las mismas condiciones que fueron entregados, y adicionalmente tendrá que destruirla, junto con las copias que se encuentren en los elementos de propiedad **EL CONTRATISTA**, so pena de incurrir **EL CONTRATISTA** en incumplimiento del contrato, salvo que durante la ejecución se haya hecho devolución previa de los mismos o se haya ordenado su destrucción, caso en el cual deberá dejarse constancia en el acta de recibo que para tal efecto se suscriba. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de extraviarse documentos o información de la base de datos que le hayan sido entregadas a **EL CONTRATISTA**, este deberá proceder a informar en forma inmediata a **LA PREVISORA S.A** a través de quien ejerce la supervisión y, en caso de ser necesario, formular el respectivo denuncia penal. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Es condición indispensable para poder liquidar el contrato, que se haya suscrito acta de devolución de documentos y base de datos en las condiciones establecidas en la presente cláusula. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA- PLANES DE**

CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO: EL CONTRATISTA se compromete a mantener y operar el conjunto de estrategias, procesos, procedimientos y recursos que le permitan sostener la continuidad del servicio, para cuando ocurra un evento no previsto y que implique entrar en un entorno contingente el cual debe estar acorde con el Plan de Contingencia y Continuidad de LA PREVISORA S.A. S. A, de acuerdo con lo solicitado en la invitación a cotizar y la propuesta presentada. **PARÁGRAFO:** En caso que se presente un evento no previsto y este plan no opere, podrá dar causa a sanciones por parte de LA PREVISORA S.A. se reserva el derecho de solicitar informes sobre los resultados del último plan de continuidad ejecutado.

CLÁUSULA DECIMA CUARTA. EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL: Este contrato no genera vinculación laboral alguna entre LA PREVISORA S.A. y EL PROVEEDOR, sus auxiliares, dependientes, contratistas o asociados. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** El valor del presente contrato se pagará con recursos propios de LA PREVISORA S.A. y con cargo al Rubro de _____, de conformidad con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. _____ del ___ de ____ de 2016, expedido por la Gerencia de Planeación Financiera. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. CESIÓN Y SUBCONTRATOS:** EL PROVEEDOR no podrá ceder el presente contrato, ni subcontratar su ejecución en todo o en parte sin el consentimiento previo y escrito de LA PREVISORA S.A. pudiendo ésta reservarse las razones que tenga para negar la autorización de la cesión o subcontratos. En todos los casos, EL PROVEEDOR es el único responsable por la celebración de subcontratos y LA PREVISORA S.A. no adquirirá vínculo alguno con los subcontratistas. En caso de ser autorizado, EL PROVEEDOR será el único responsable frente a LA PREVISORA S.A. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. GARANTÍAS:** EL PROVEEDOR se obliga a tomar a favor de LA PREVISORA S.A. S.A., a satisfacción de la misma y a partir de la fecha de suscripción del presente documento, una garantía de cumplimiento, con **Clausulado para Particulares**, expedida por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: a) **Cumplimiento:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual a la duración del mismo y cuatro (4)

meses más. **b) Calidad del Servicio:** Para garantizar la buena calidad de los servicios objeto del contrato por una cuantía equivalente al (20%) del valor total del contrato, por un término igual a la vigencia del mismo y un mes (1) más. **c) Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** Para garantizar el pago de los mismos al personal contratado por **EL PROVEEDOR** en la ejecución de éste contrato, por una cuantía equivalente a cinco por ciento (5%) del valor del contrato, por la vigencia del mismo y tres (3) años más. **d) Responsabilidad Civil Extracontractual:** para amparar los perjuicios ocasionados a terceros en ejercicio de las actividades del presente contrato, que causen la muerte, lesión o menoscabo en la salud de las personas y/o el deterioro o destrucción de bienes y perjuicios económicos, incluyendo lucro cesante. Deberá contener incluidos como anexos, adicionales pero no limitados los siguientes amparos: perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales , Patronal, gastos médicos, contratistas y subcontratistas; por un valor asegurado equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, con una vigencia igual a la duración del mismo. **PARÁGRAFO:** Cuando haya lugar a la modificación del plazo o valores consignados en este documento, **EL PROVEEDOR** deberá constituir los correspondientes certificados de modificación. Cuando se negare a constituir la garantía exigida o modificarla en los términos que se le señalen, se hará acreedor a las sanciones contractuales respectivas y será causal de terminación automática del contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO:** La Supervisión de este contrato estará a cargo de xxxxxx de **LA PREVISORA S.A** **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. IMPUESTOS Y RETENCIONES:** Los impuestos y retenciones que surjan del presente contrato, corren por cuenta de **EL PROVEEDOR**, para cuyos efectos **LA PREVISORA S.A** hará las retenciones del caso y cumplirá las obligaciones fiscales que ordene la ley. **CLÁUSULA VIGÉSIMA. CLÁUSULA PENAL:** En caso de incumplimiento por cualquiera de LAS PARTES, de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, la parte incumplida pagará a la otra 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 LAS PARTES, se reservan el derecho a reclamar el pago de

los perjuicios y la reparación integral del daño causado en lo que exceda del valor de la Cláusula Penal. PARÁGRAFO PRIMERO: La aplicación de la Cláusula Penal señalada en la presente cláusula se efectuará previo el siguiente procedimiento: 1) Una vez LA PREVISORA S.A advierta cualquier hecho constitutivo de incumplimiento por parte de EL PROVEEDOR relacionado con la ejecución del contrato, lo requerirá por escrito, por una sola vez, indicándole los hechos generadores del presunto incumplimiento y estableciéndole una fecha máxima para que explique los motivos de su incumplimiento. 2) Si de la respuesta dada por EL PROVEEDOR se concluye que no existe justificación alguna del incumplimiento o EL PROVEEDOR guarda silencio en relación con el requerimiento realizado por LA PREVISORA S.A. S.A., esta podrá proceder directamente a dar aplicación a la cláusula penal pecuniaria aquí establecida informándole por escrito a EL PROVEEDOR de tal hecho. PARÁGRAFO SEGUNDO: EL PROVEEDOR autoriza por este documento a que LA PREVISORA S.A. S.A realice la Compensación del valor de la Cláusula Penal de manera directa de los saldos que haya a su favor, autorización que se entiende otorgada con la firma del presente contrato, si no hay lugar a la Compensación se cobrará la garantía de Cumplimiento otorgada por EL PROVEEDOR a la aseguradora correspondiente mediante la reclamación de ley. PARÁGRAFO TERCERO: EL PROVEEDOR, declara que renuncia a la reconvención en mora, por éste concepto y otros generados del incumplimiento de las obligaciones pactadas, la cual se entiende aceptada con la firma del presente contrato. PARÁGRAFO CUARTO: Si no se logra el pago de la cláusula penal por los mecanismos antes descritos, se acudirá a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el incumplimiento de las obligaciones de EL PROVEEDOR. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: Este contrato se entiende perfeccionado cuando se suscriba entre las partes, pero sólo empezará a ejecutarse con el acta de aprobación de las garantías por parte de la persona que ejerce la supervisión del contrato. EL PROVEEDOR se obliga a devolver el original del mismo, junto con la póliza solicitada en este contrato y la constancia de pago de la totalidad de la prima. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. INHABILIDADES E

INCOMPATIBILIDADES: EL PROVEEDOR declara bajo la gravedad de juramento el cual se entenderá prestado con la suscripción del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad para celebrar éste contrato establecidas en la Constitución y la Ley. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. COMPROMISO ÉTICO:** EL PROVEEDOR manifiesta que ha revisado y aceptado incondicionalmente el contenido y disposiciones del código de ética de LA PREVISORA S.A. y que en su calidad de persona natural o jurídica no se encuentra inmerso en ninguna de las situaciones que impidan vincularse con la Compañía y cumplir con las obligaciones derivadas de dicho vínculo. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GESTIÓN AMBIENTAL:** EL CONTRATISTA se compromete con LA PREVISORA S.A, a brindar y ejecutar buenas prácticas ambientales y cumplir con la disposición final respecto del bien o servicio contratado, como de las prácticas que como persona jurídica o natural tiene con el medio ambiente y se compromete a cumplir con la normatividad que para tal fin ha emitido o emita el Gobierno Nacional. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Los conflictos que surjan durante la ejecución del contrato se solucionarán en primera instancia mediante el diálogo directo entre LA PREVISORA S.A y EL PROVEEDOR, si no pudieran solucionarse se acudirá a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural el que finalmente decida sobre el asunto. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. LIQUIDACIÓN:** Las partes acuerdan que una vez vencido el plazo de ejecución del contrato se procederá a su liquidación de mutuo acuerdo. **CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. RÉGIMEN LEGAL:** El presente contrato se rige por el Derecho Privado en especial por las normas civiles y comerciales vigentes. **CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. INDEMNIDAD:** EL PROVEEDOR con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del presente contrato, mantendrá indemne a LA PREVISORA S.A de cualquier daño o reclamación proveniente de terceros, que tengan como causa las actuaciones de EL PROVEEDOR. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA. DOMICILIO CONTRACTUAL:** Para todos los efectos legales y fiscales en el presente contrato se tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C. **NOTIFICACIONES:** Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que las partes deban hacer en desarrollo del

presente contrato deben constar por escrito y se entenderán debidamente efectuadas sólo si son entregadas personalmente o por correo electrónico a las personas y a las direcciones indicadas en los documentos que hacen parte integral de este contrato o en las que posteriormente se indiquen por las partes.

Para constancia se firma este documento por las partes en Bogotá, D.C., a los _____ () días del mes de XXX de 2015.

LA PREVISORA S.A. S.A.
Representante Legal

EL PROVEEDOR
Representante Legal

NOTA: EL TEXTO Y CONTENIDO FINAL DEL CONTRATO ESTA SUJETO A CAMBIOS Y/O MODIFICACIONES DE ACUERDO AL OBJETO Y NECESIDADES PROPIAS DE LA CONTRATACIÓN QUE LLEGUE A CELEBRARSE.

