

## **ANEXO 1 ALA CATA DE SELECCIÓN DE LA INVITACIÓN ABIERTA N. 006-2017**

**LA PREVISORA S.A., da respuesta a las observaciones realizadas a las evaluaciones por ASIC, en los siguientes términos:**

**De:** Ciro Alejandro Santos Fernandez [mailto:Ciro.Santos@asicamericas.com]

**Enviado el:** lunes, 03 de abril de 2017 18:55

**Para:** SERGIO SUAREZ NIVIA; MARITZA BELTRAN LAITON

**CC:** DANILO ROJAS ORTIZ; JUAN CAMILO PACHECO HERRERA; Nubia Constanza Rodriguez Ruiz; Paulina Fontecha; Ana Georgina Gutierrez Sanchez

**Asunto:** Observaciones a las evaluaciones Proceso No. 006-2017 LA PREVISORA.

Buenas tardes,

De la manera más respetuosa solicitamos espacio para mañana martes 4 de abril con el fin de:

1. Realizar observación a la EVALUACIÓN TÉCNICA CAPITULO III REQUISITOS HABILITANTES, calificación No Cumple.
2. Revisión propuesta SONDA.

Quedamos atentos,

Que estén bien,

Cordialmente,



**Ciro Alejandro Santos Fernández**  
Gerente de Cuentas Corporativas  
Cel: 317- 434 8658  
PBX: (571) 376 93 33  
[ciro.santos@asicamericas.com](mailto:ciro.santos@asicamericas.com),  
[www.asicamericas.com](http://www.asicamericas.com)

**Respuesta: Se autorizó al oferente lo solicitado.**

**De:** Ciro Alejandro Santos Fernandez [mailto:Ciro.Santos@asicamericas.com]

**Enviado el:** martes, 04 de abril de 2017 09:23

**Para:** MARITZA BELTRAN LAITON

**CC:** SERGIO SUAREZ NIVIA; Paulina Fontecha; DANILO ROJAS ORTIZ; JUAN CAMILO PACHECO HERRERA; Nubia Constanza Rodriguez Ruiz; Ana Georgina Gutierrez Sanchez

**Asunto:** Observación al informe EVALUACIÓN TÉCNICA - INVITACIÓN ABIERTA 006-2017

Muy buenos días,

Atendiendo al informe de EVALUACIÓN TÉCNICA – INVITACIÓN ABIERTA 006-2017, donde la Entidad manifiesta lo siguiente:

ASIC	No cumple con lo requerido en la subsanación relacionada con: "...3 años de experiencia mínima en: Proyectos relacionados con Mesas de Servicio como Gerente o líder...", toda vez que en la certificación relacionada no referencia la experiencia propia de una Mesa de Servicio.
------	---

Manifestamos nuestra inconformidad, con dicha evaluación, toda vez que la Entidad en su requerimiento nunca manifestó que debíamos subsanar como se indica en la evaluación emitida por la Entidad, solo se nos requirió aclarar el tiempo laborado por el Gerente de Proyecto en la empresa Colvista, por tal razón se envió una certificación que aclaraba lo requerido como se evidencia a continuación, y en el recorrido del mismo correo:

*"Buenas tardes, agradecemos su aclaración, sin embargo en el folio 69 referencian fecha de inicio 23 de mayo 2013 hasta la fecha (la fecha de firma de la certificación es 13 de septiembre de 2013), por lo tanto esto nos da en tiempo aproximadamente cuatro meses. Para subsanar la certificación requeriríamos que el tiempo que mencionan (01 de mayo de 2013 hasta el 6 de diciembre de 2014) sea acreditado por quien expidió la certificación es decir Colvista".*

Por lo anterior expuesto y entendiendo que la Entidad requería de una aclaración más amplia, que no se nos requirió en debida forma y en el tiempo indicado por la misma, negándonos el derecho a la subsanación correcta, es evidente que la Entidad nos indujo a error, por tal razón nos permitimos dar alcance al correo de fecha 31 de marzo de 2017 hora 12:30 pm, adjuntando una certificación emitida por Colvista donde indica que el Ingeniero Luis Daniel Montañez ejecuto su función de Gerencia de Proyecto, en Mesas de Ayuda.

Por lo anterior solicitamos sea de recibo esta información y se dé por habilitada nuestra oferta.

Cordialmente,



**Ciro Alejandro Santos Fernández**

Gerente de Cuentas Corporativas

Cel: 317- 434 8658

PBX: (571) 376 93 33

[ciro.santos@asicamericas.com](mailto:ciro.santos@asicamericas.com),

[www.asicamericas.com](http://www.asicamericas.com)

**Respuesta: Tal como mencionan, la aclaración que se solicitó fue sobre fechas del folio 69, no sobre las actividades reportadas, pues estas ya habían sido enviadas en dicho folio y deberían cumplir con lo requerido en los pliegos, por lo anterior su observación no será tenida en cuenta.**

**De:** Ciro Alejandro Santos Fernandez [mailto:Ciro.Santos@asicamericas.com]

**Enviado el:** martes, 04 de abril de 2017 14:37

**Para:** MARITZA BELTRAN LAITON

**CC:** SERGIO SUAREZ NIVIA; Paulina Fontecha; DANILO ROJAS ORTIZ; JUAN CAMILO PACHECO HERRERA; Nubia Constanza Rodriguez Ruiz; Ana Georgina Gutierrez Sanchez

**Asunto:** OBSERVACIONES A LAS EVALUACIONES - INVITACIÓN ABIERTA 006-2017

Muy buenas tardes,

Luego de la revisión de las propuestas presentada por los oferentes al proceso INVITACIÓN ABIERTA 006-2017 Contratación Mesa de Servicio de Tecnología para LA PREVISORA, nos permitimos hacer las siguientes observaciones:

1. En el CAPITULO V, ASPECTOS CALIFICABLES, en el numeral 5.1 FACTORES DE CALIFICACIÓN, dice:

*(...) 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.*

**Observación:** En la propuesta presentada por **SONDA**, a folio 0349 a 0352, correspondiente a CONCIERTIZACIÓN AMBIENTAL DEL PERSONAL, se adjunta una tabla que no corresponde a un acta la cual debe llevar firma, y no cuenta con fecha, lo cual era exigible en el pliego. Por esta razón estos puntos no deben ser otorgados.

2. En el CAPITULO V, ASPECTOS CALIFICABLES, numeral 5.1 FACTORES DE CALIFICACIÓN, dice:

*(...)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.*

**Observación:** En la propuesta presentada por **UNION TEMPORAL ST-PL TECNOLOGÍA 2017**, a folio 447, se adjunta certificación, que no corresponde a la solicitada correspondiente a disposición final de luminarias. En los folios siguientes hay certificaciones de disposición de temas eléctricos y toners que no corresponden. La exigencia del pliego era específica de disposición de luminarias. Por esta razón estos puntos no deben ser otorgados.

Cordialmente,



**Ciro Alejandro Santos Fernández**

Gerente de Cuentas Corporativas

Cel: 317- 434 8658

PBX: (571) 376 93 33

[ciro.santos@asicamericas.com](mailto:ciro.santos@asicamericas.com),

[www.asicamericas.com](http://www.asicamericas.com)

**Respuesta: Agradecemos sus observaciones las cuales ya habían sido evidenciadas por el equipo evaluador de este aspecto.**

**De:** Ciro Alejandro Santos Fernandez [mailto:Ciro.Santos@asicamericas.com]

**Enviado el:** martes, 04 de abril de 2017 15:00

**Para:** MARITZA BELTRAN LAITON

**CC:** SERGIO SUAREZ NIVIA; Paulina Fontecha; DANILO ROJAS ORTIZ; JUAN CAMILO PACHECO HERRERA; Nubia Constanza Rodriguez Ruiz; Ana Georgina Gutierrez Sanchez

**Asunto:** OBSERVACIONES II A LAS EVALUACIONES - INVITACIÓN ABIERTA 006-2017

Muy buenas tardes,

Luego de la revisión de las propuestas presentada por los oferentes al proceso INVITACIÓN ABIERTA 006-2017 Contratación Mesa de Servicio de Tecnología para LA PREVISORA, nos permitimos hacer las siguientes observaciones:

Solicitamos que se mantenga el resultado de la EVALUACIÓN TÉCNICA realizada al oferente PRICELESS-ST-UT,

PRICELESS-ST-UT	No cumple con lo requerido en la subsanación relacionada con la experiencia: "Soporte funcional a aplicaciones "core" o misionales de negocio en sector financiero.", toda vez que no fue acreditado por quien expidió la certificación.
-----------------	--

Toda vez que tenían que específicamente relacionar en la experiencia soporte funcional a aplicaciones **core o misionales**. Solo coclar soporte a aplicaciones no evidencia que sean aplicaciones core o misionales. Adicional el listado que se anexa en la respuesta lo generó la unión temporal y no por el contratante.

Cordialmente,



**Ciro Alejandro Santos Fernández**  
Gerente de Cuentas Corporativas  
Cel: 317- 434 8658  
PBX: (571) 376 93 33  
[ciro.santos@asicamericas.com](mailto:ciro.santos@asicamericas.com),  
[www.asicamericas.com](http://www.asicamericas.com)

**Respuesta: Agradecemos su observación.**

**LA PREVISORA S.A., da respuesta a las observaciones realizadas a las evaluaciones por UNION TEMPORAL ST-PL, en los siguientes términos:**

**De:** Jairo Dario Piñeros Fonseca [mailto:jairo.pineros@compufacil.com.co]

**Enviado el:** martes, 04 de abril de 2017 09:39

**Para:** SERGIO SUAREZ NIVIA; MARITZA BELTRAN LAITON; DANILO ROJAS ORTIZ; JUAN CAMILO PACHECO HERRERA

**CC:** DIEGO LOPEZ CORTES

**Asunto:** OBSERVACIONES AL INFORME DE EVALUACION TECNICA

Bogotá D.C., 4 de abril de 2017

Señores

**LA PREVISORA S.A.**

Atn: Ingeniera Maritza Beltrán Laiton

Suberente / Soporte Tecnológico

Ciudad

**ASUNTO: Observaciones Al Informe de Evaluación Técnica de la Invitación Abierta 006-2017**

Con la presente enviamos Observaciones al Informe de Evaluación técnica publicado por la entidad

Quedo atento a sus comentarios,

Cordialmente,

**JAIRO DARIO PIÑEROS FONSECA**

**Account Manager Gobierno**

PBX: +57(1) 7441414 Ext.2501

Móvil: +57 (318) 622 9199 – 316 690 7928

Calle 127a # 53a - 45 - Of. 303 Centro Empresarial Colpatria

e-mail: [jairo.pineros@compufacil.com.co](mailto:jairo.pineros@compufacil.com.co)

Bogotá D.C., 4 de abril de 2017

Señores

**LA PREVISORA S.A.**

Atn: Ingeniera Maritza Beltrán Laiton

Subgerente / Soporte Tecnológico

Ciudad

**ASUNTO: Invitación Abierta 006-2017**

**Héctor Fernando Montealegre Perea**, en representación de la **Unión Temporal ST-PL Tecnología 2017**, por medio del presente escrito manifiesto a ustedes nuestra inconformidad con la Evaluación Técnica de la invitación del asunto, en relación con la certificación del CITI que se descalifica por cuanto el documento que la subsana no está suscrito por la misma persona que la expidió, lo que en concepto de la Entidad el requisito de la experiencia no está acreditado y por consiguiente No Cumple este requisito habilitante.

Motivos de Inconformidad:

1- La buena fe

El artículo 83 de la Constitución Política de Colombia desarrolla el principio de la buena fe, en los siguientes términos:

*“Artículo 83. Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.”*



De esta manera La Ley 80 de 1993, consagra este principio constitucional en su artículo 28, lo que obliga a las Entidades del Estado, considerar que los documentos presentados por los contratistas para efectos de demostrar el cumplimiento de requisitos para ser elegidos dentro del proceso de selección contienen verdades que solamente pueden ser desvirtuadas por la Entidad, con pruebas de que el documento es espurio, ya sea con otros documentos o con una clara manifestación de quien lo expidió que su contenido no es real.

Lo anterior, no se da en el caso que nos ocupa, toda vez que la UT, presenta dentro de su oferta la certificación expedida por el CITI que demuestra la experiencia requerida en el proceso de selección, certificación que en ningún caso se ha demostrado que no contiene hechos ciertos y verificables.

Ahora bien, dado que se pidió aclaración sobre la certificación, solamente la compañía que la expidió es quien está habilitado para el efecto y por esta razón es independiente de quien suscriba la misma siempre y cuando sea expedida por el CITI y no por otra entidad.

Adicionalmente, no es La Previsora S.A., la entidad competente para señalar quien puede o no firmar un documento al interior de la entidad financiera, pues tendría que tener para su determinación como mínimo, el manual de funciones de la entidad y así establecer si quien suscribió la aclaración de la certificación es competente para ello, al igual si quien suscribió la certificación también lo es, este hecho no está señalado dentro de las observaciones que hizo la entidad.

Por consiguiente, no hay lugar a considerar que la entidad tuvo o tiene elementos distintos a la interpretación del funcionario que analizó los documentos, que si bien no se descalifica por este hecho, si debe motivar su negativa, distinta a la señalada en su observación en la medida que la certificación y la aclaración son expedidas por el CITI independientemente de quien la suscriba y no existe ni un solo elemento que permita considerar que su contenido no refleja la realidad de los hechos que con esta se certifican, por lo que es evidente que no hay lugar a su rechazo y de esta manera este requisito SE CUMPLE, y nos habilita para efectos de continuar en el proceso.



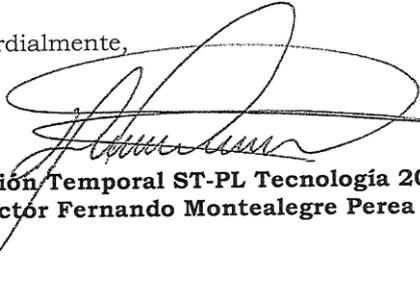
2- Plena prueba

Teniendo en cuenta que la certificación expedida por el CITI así como su aclaración, constituyen plena prueba de los hechos que en ella se contienen, no hay lugar a ser descalificada por la entidad, y de esta manera es claro que está probada la experiencia acreditada y que se cumple con el requisito habilitante que permite a la Unión Temporal continuar en el proceso de selección de invitación pública No. 006-2017.

**Solicitud:**

Por todo lo anterior, solicito a La Previsora S.A., modificar la evaluación técnica, del capítulo III, señalando que la **Unión Temporal ST-PL Tecnología 2017**, "Soporte funcional a aplicaciones "Core" o misionales de negocio en sector financiero", SI CUMPLE, con los términos de referencia.

Cordialmente,



**Unión Temporal ST-PL Tecnología 2017**  
**Héctor Fernando Montealegre Perea**

**Respuesta: La Previsora es una entidad cuyos procesos de contratación se rigen por el derecho privado y persigue el cumplimiento de todos los principios establecidos en la constitución y la ley. En relación a la certificación y a la subsanación respecto a aplicaciones CORE según folios 13 y 14 son documentos expedidos en formato diferente a los enviados por el contratante del servicio (A folios 3 al 12), estas fueron emitidas por el oferente y no por la entidad que emitió la certificación, tal como lo establece el pliego de condiciones, por tanto sus observaciones no pueden ser tenidas en cuenta.**

**De:** Jairo Dario Piñeros Fonseca [mailto:jairo.pineros@compufacil.com.co]

**Enviado el:** martes, 04 de abril de 2017 10:48

**Para:** SERGIO SUAREZ NIVIA; MARITZA BELTRAN LAITON; DANILO ROJAS ORTIZ; JUAN CAMILO PACHECO HERRERA

**CC:** DIEGO LOPEZ CORTES

**Asunto:** RE: OBSERVACIONES AL INFORME DE EVALUACION TECNICA

Cordial Saludo

Señores de acuerdo al cronograma

De la adenda 1 el cronograma incluido indica que a partir de la publicación se tiene acceso a revisar y hacer las observaciones de las propuestas presentadas por los ofertentes

**CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017**

ACTIVIDAD	PLAZO
Cierre de la invitación abierta	<u>El 27 de marzo a las 10:00 AM.</u>
Término para evaluación y recibo de documentos de aclaraciones solicitadas	<u>Hasta el 31 de marzo de 2017 a las 3:00 PM.</u>
Publicación de evaluación	<u>El 3 de abril de 2017</u>
Recibo de observaciones a las evaluaciones	<u>Hasta el 4 de abril de 2017 a las 3:00 pm</u>
Selección del contratista	<u>El 5 de abril de 2017.</u>

Sin embargo al solicitar el derecho revisar, se indica que en la recepción, debe solicitar por correo, en el pliego NO se establecio este proceso.

Por lo cual solicitamos por este medio se permitan revisar las propuesta de los oferentes para realizar nuestras observaciones

Quedo atento a sus comentarios,

Cordialmente,

**JAIRO DARIO PIÑEROS FONSECA**

**Account Manager Gobierno**

PBX: +57(1) 7441414 Ext.2501

Móvil: +57 (318) 622 9199 – 316 690 7928

Calle 127a # 53a - 45 - Of. 303 Centro Empresarial Colpatria

e-mail: [jairo.pineros@compufacil.com.co](mailto:jairo.pineros@compufacil.com.co)

**Respuesta: Se autorizó al oferente lo solicitado.**

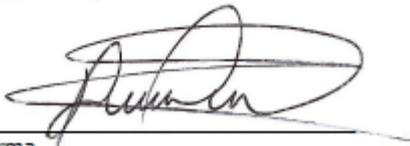
Ciudad y Fecha: Bogotá, abril 4 de 2017

Señores  
**LA PREVISORA S.A.**  
Atn. **DANILO ROJAS ORTIZ**  
Profesional Subg. Contratación  
Ciudad

**Ref.: PODER ESPECIAL REVISION DE OFERTAS INVITACION ABIERTA No. 006-2017**

Yo, **HECTOR FERNANDO MONTEAEGRE PEREA**, mayor de edad, identificado con la C.C No. **93.400.148 de Ibagué**, en mi calidad de Representante Legal de **UNION TEMPORAL ST-PL TECNOLOGIA -2017**, me permito delegar, facultar y conferir poder especial, amplio y suficiente al señor **JAIRO PIÑEROS FONSECA**, mayor de edad, identificado con CC. **80.399.012 de Chía**, para que en nombre de mi representada participe de acuerdo al cronograma del proceso de la referencia en la revision de las ofertas presentadas por los proponentes y formule las respectibvas observaciones.

**Autoriza.**



Firma  
Nombre del Proponente  
Nombre del Representante Legal  
C.C.  
Dirección Comercial del Proponente:  
Teléfonos:  
Ciudad:  
Correo Electrónico

**UNION TEMPORAL ST-PL TECNOLOGIA -2017**  
**HECTOR FERNANDO MONTEAEGRE PEREA**  
**No. 93.400.148 De Ibagué**  
**Cll 127ª # 53ª- Torre 2 Of. 303**  
**744 1414 Ext 2518**  
**Bogotá**  
[Jairo.pineros@compufacil.com.co](mailto:Jairo.pineros@compufacil.com.co),  
[hector.montealegre@compufacil.com.co](mailto:hector.montealegre@compufacil.com.co)

**De:** Jairo Dario Piñeros Fonseca [mailto:jairo.pineros@compufacil.com.co]  
**Enviado el:** martes, 04 de abril de 2017 14:31  
**Para:** MARITZA BELTRAN LAITON; SERGIO SUAREZ NIVIA  
**Asunto:** Observaciones a ofertas en el proceso de INVITACION PUBLICA 006 DE 2017

Observaciones ASIC.

1. De acuerdo a la documentación de la propuesta inicial y la documentación que anexo el Proponente ASIC para subsanar, se evidencia que el Gerente de Proyecto asignado no cumple con los tres (3) años de experiencia solicitado en los Pliegos de Condiciones, específicamente relacionados con **MESAS DE SERVICIO COMO GERENTE O LÍDER.**, de acuerdo a las certificaciones aportadas.

Solicitamos se mantenga el Incumplimiento indicad en la EVALUACION TECNICA

**Respuesta: Agradecemos su observación.**

2. Observaciones a SONDA

Con respecto al folio 0348, CONCIENTIZACION AMBIENTAL DEL PERSONAL, el proponente anexa un listado en donde incluye una lista de personas y otros datos, pero no se evidencia ninguna certeza o firma de los listados de que hayan realizado dicha actividad.

Por lo cual solicitamos no se otorgue el puntaje indicado en los pliegos sobre este ítem.

**Respuesta: Agradecemos su observación la cual ya había sido evidenciada por el equipo evaluador de este aspecto.**

3. OBSERVACION –CON RESPECTO A LA SOLICITUD DE SUBSANACION DE LA UT ST-PL TECNOLOGIA 2017

Adicionalmente anexamos el correo del Ingeniero del CITI EN DONDE NOS INFORMA lo que se ha mencionado con respecto a la CERTIFICACION emitida por el CITI de nuestra oferta.:

**De:** Vargas Aparicio, Miguel Angel [ICG-IT] [mailto:miguel.angel.vargasaparicio@citi.com]  
**Enviado el:** martes, 04 de abril de 2017 12:01 p.m.  
**Para:** Jorge Arturo Perez Fuentes <jafuentes@stefanini.com>  
**CC:** Portillo, Nelcy1 [CCC-OT] <nelcy1.portillo@citi.com>  
**Asunto:** Certificacion Contractual Stefanini

Jorge,

Como responsable del Contrato entre el CITI y Stefanini confirmo que:

- La única área habilitada para emitir y firmar certificaciones contractuales es el área de compras.
- El área de compras solo puede utilizar para tales efectos el formato definido por el departamento legal de CITI.

- Para validación de los servicios incluidos en el contrato por CONFIDENCIALIDAD DEL CITI, solamente se pueden validar con el supervisor del Contrato.

Cualquier duda estaré atento a resolverla. Mis datos de contacto los encuentran en la firma.

**Miguel Angel Vargas Aparicio**  
Technology Vendor Management and Finance  
Citi Colombia

Cra 9A No 99- 02. Piso 2  
Phone: +57 1 485 4000 Ext. 13681  
[miguel.angel.vargasaparicio@citi.com](mailto:miguel.angel.vargasaparicio@citi.com)



Quedo atento a sus comentarios,

Cordialmente,

**JAIRO DARIO PIÑEROS FONSECA**  
**Account Manager Gobierno**  
PBX: +57(1) 7441414 Ext.2501  
Móvil: +57 (318) 622 9199 – 316 690 7928  
Calle 127a # 53a - 45 - Of. 303 Centro Empresarial Colpatria  
e-mail: [jairo.pineros@compufacil.com.co](mailto:jairo.pineros@compufacil.com.co)

**Respuesta: Teniendo en cuenta el correo emitido por el CITI en el cual se señala la forma en que ellos emiten las certificaciones, se confirma la respuesta dada por nosotros en relación a la que en este mismo sentido usted emite.**

**LA PREVISORA S.A., da respuesta a las observaciones realizadas a las evaluaciones por UNION TEMPORALNEC, en los siguientes términos:**

**De:** Mauricio Montesdeoca [mailto:mmontesdeoca@nec.com.co]

**Enviado el:** martes, 04 de abril de 2017 14:32

**Para:** SERGIO SUAREZ NIVIA; MARITZA BELTRAN LAITON; DANILO ROJAS ORTIZ; JUAN CAMILO PACHECO HERRERA

**CC:** Mauricio Uribe Salcedo; Mauricio Montesdeoca; Martha Janeth Rojas R; Ana Cecilia Rodriguez Lopez

**Asunto:** Observaciones a Informe preliminar de evaluación Invitación abierta 06 de 2017

**Importancia:** Alta

Cordial Saludo

Adjunto observaciones a evaluación preliminar de Invitación Abierta 06 de 2017.

Agradecemos la atención.

Att.

NEC de Colombia S.A.

**Mauricio Montesdeoca**

Director Comercial | Gerencia de Ventas Gobierno

TEL: (+571) 644-6700 ext 71345 | CEL: (+57) 3212341424

[mmontesdeoca@nec.com.co](mailto:mmontesdeoca@nec.com.co)

[www.nec.com.co](http://www.nec.com.co)

Orchestrating a brighter world

**NEC**

Bogotá D.C. 04 de abril de 2017

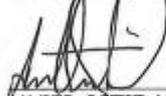
Señores

LA PREVISORA S.A.  
ESD

REFERENCIA: OBSERVACIONES A INFORME PRELIMINAR DE EVALUACION INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017

Javier Ortiz Ardila en su calidad de representante Contractual de la UNION TEMPORAL MESA DE AYUDA PREVISORA 2017, estando dentro de los tiempos permitidos presentamos observaciones al Informe preliminar de evaluación de la Invitación Abierta No. 006-2017 cuyo objeto es: "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".

Atentamente,



JAVIER ORTIZ ARDILA  
C.C. 80.412.292  
Representante Contractual  
UNION TEMPORAL MESA DE AYUDA PREVISORA 2017

#### OBSERVACION 1.

En la evaluación se indica:

**No cumple con lo requerido en la subsanación relacionada con la experiencia: "Soporte funcional a aplicaciones "core" o misionales de negocio en sector financiero.", toda vez que el folio 239 no cumple con los estándares de presentación de una certificación formal, así mismo certifican la implementación de una "Solución de Verificación de Identidad en Servicios de Biometría en general", lo cual no apoya los procesos misionales de la compañía.**

#### Respuesta

Cordialmente aclaramos a la Entidad que la certificación aportada a folios 239 y 239A en su conjunto cumplen como lo solicitado en los pliegos de condiciones – certificación formal, es así que NEC de Colombia tiene una responsabilidad regional para brindar soporte mediante una Mesa de Ayuda a varias subsidiarias de NEC en Latinoamérica incluido Chile con herramientas y procesos ITIL y a su vez NEC Chile es una empresa controlada por NEC Corporation como se muestra en los folios 234 H y 234 I. Para complementar nuestra respuesta nos permitimos aportar carta enviada desde NEC Chile sobre la experiencia en el sector financiero y específicamente sobre el proyecto con AFP Habitat.

También cordialmente aclaramos a la entidad que la implementación y soporte de la Solución de Verificación de Identidad en Servicios de Biometría hacen parte del "core" - clientes de AFP Habitat, verificando la identidad de los mismos con dispositivos móviles mediante la lectura de las cédulas de identidad. Esta identificación permite realizar a los clientes las diferentes transacciones relacionadas con el Sector Financiero.

Así también cordialmente solicitamos a la Entidad invocar a la prevalencia del derecho sustancial sobre el formal, está consagrado en nuestra constitución nacional en el artículo 228, el cual contempla que en las actuaciones de la administración prevalecerá el derecho sustancial.

Este principio, busca que las formalidades no impidan el logro de los objetivos del derecho sustancial, y siempre que el derecho sustancial se pueda cumplir a cabalidad en este caso la experiencia que la Unión Temporal demuestra a través de sus 3 certificados de experiencia.

Con lo expuesto confirmamos el cumplimiento de los requisitos del pliego de condiciones relacionada a la experiencia y solicitamos cordialmente nuestra oferta sea habilitada técnicamente.

## OBSERVACION 2

En la evaluación se indica:

**No cumple con lo requerido, teniendo en cuenta que no es consistente lo relacionado en la propuesta en el folio 360 en relación a "Medición de la demanda de los servicios" con los indicadores requeridos en los pliegos.**

### Respuesta

Nuestra oferta establece en los siguientes folios 267, 281, 295 (85 y 86), 378 y 379 numeral 1.3.14. los Indicadores de Medición exigidos por la PREVISORA SEGUROS S.A. del documento de pliegos definitivos, cumpliendo así con las condiciones técnicas obligatorias; toda vez, que el contenido en el folio 360, corresponde a la Metodología interna propuesta para la prestación de Servicios a contratar de Mesa de Ayuda, que nos permite dentro de nuestro sistema de calidad el seguimiento y mejoramiento continuo de los servicios ofertados, por consiguiente nuestra intención es adicional a los niveles solicitados por PREVISORA señalar los niveles de servicio internos de nuestra empresa para brindarlos con gran calidad a nuestros clientes, en ese sentido estos no afectan ni reemplazan los niveles exigidos y solicitados por la entidad.

Ratificamos lo expresado en el folio 267 donde se certifica que se conoce la totalidad de las condiciones técnicas obligatorias mínimas habilitantes, se certifica su aceptación y cumplimiento.

Con lo expuesto confirmamos el cumplimiento específico en la medición de la demanda de servicios acorde a los solicitado en el pliego de condiciones. Por lo que solicitamos cordialmente nuestra oferta sea habilitada técnicamente.

Santiago, 04 de abril 2017

Señores  
LA PREVISORA SEGUROS  
PRESENTE

At.: A quien corresponda

REF.: CERTIFICADO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS NEC CHILE S.A.

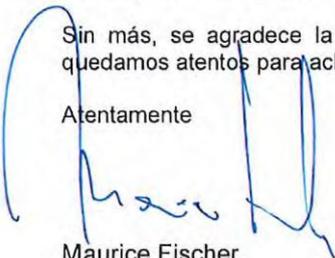
De nuestra consideración:

Junto con saludar, y de acuerdo a lo solicitado en Bases, NEC CHILE S.A. certifica la prestación de Servicios de Soporte y Mantenimiento para una cantidad importante de Clientes de variadas industrias y para diversas tecnologías en el país; en particular, del ámbito financiero local.

Cabe destacar Clientes del ámbito bancario como Banco Estado, Banco de Chile, Banco Santander, entre otros; y del mercado financiero, como son las empresas Aseguradoras de Fondos de Pensiones, a modo de ejemplo: AFP HABITAT, donde actualmente NEC Chile S.A. proporciona el servicio de mantención y soporte de licencias de biometría para la verificación de identidad de personas con dispositivos móviles, mediante Cédulas de Identidad vigentes en Chile. Proyecto que fue desarrollado en conjunto con el Cliente. La operación del servicio permite la afiliación de nuevos clientes mediante solución con tecnología móvil, logrando desarrollar nuevo canal de ventas en el negocio de la empresa.

Sin más, se agradece la oportunidad que nos brinda de participar de este proceso, quedamos atentos para aclarar consultas.

Atentamente



Maurice Fischer  
Gerente de Marketing  
NEC Chile S.A.

**Respuesta observación 1: La Previsora se mantiene en su evaluación teniendo en cuenta que para la experiencia: "Soporte funcional a aplicaciones "core" o misionales de negocio en sector financiero.", certifican la implementación de una "Solución de Verificación de Identidad en Servicios de Biometría en general", lo cual no es un sistema que contiene la lógica y/o reglas del negocio para apoyar los procesos misionales de la compañía. Por lo tanto, es un sistema de Administración de Accesos (IDM) lo cual es un componente de seguridad más que un sistema transaccional propio del sector financiero.**

**Respuesta observación 2: La Previsora se mantiene en su evaluación teniendo en cuenta que los indicadores referenciados a folio 360-361 aunque mencionan que son internos y "...permite dentro de nuestros sistemas de calidad el seguimiento y mejoramiento continuo de los servicios ofertados...", están por debajo de la meta solicitada en los pliegos tal como se referencia a folios 378-379, a modo de ejemplo: Los indicadores**

**“Numero de solicitudes resueltas directamente por: La mesa de ayuda/soporte primer nivel/segundo nivel” cuyo indicador es “90% mínimo exigido”, no es equivalente a folio 378 con el indicador “Efectividad del soporte MDS –ESMDS” cuya meta es  $\geq 95\%$ , según lo requerido en los pliegos.**

**LA PREVISORA S.A., da respuesta a las observaciones realizadas a las evaluaciones por CONSISTELCO, en los siguientes términos:**

**De:** JAIR MARTINEZ [mailto:hmartinez@consistelco.com]

**Enviado el:** martes, 04 de abril de 2017 16:23

**Para:** MARITZA BELTRAN LAITON

**CC:** locampo@consistelco.com; Juliana Olivares

**Asunto:** RV: Observación evaluación inicial proceso IA 006 -2017

Señores en complemento a correo anterior, indicamos folios de nuestra oferta donde se encuentran desarrollados los ítem solicitados restantes del numeral 4.2.3:

- Continuidad de servicio: Folio 334 – 357 Plan de continuidad de negocio; y reverso Folio 246 Gestión de Continuidad.
- Manual de Procedimientos: Folio 306.
- Mecanismos de Comunicación: Folio 306.
- Información en Línea: Acceso mediante plataforma mesa ITSM ProactivaNetFolios folios 302 y 303 y reverso Folio 251 Portal de usuarios ProactivaNet.
- Generación de Estadísticas y Reportes: Folio 307 Generación de estadísticas y reportes y Folio 325 Estadísticas. Reverso folio 247 Resultado de usuarios; reverso folio 247 Lista de valores; reverso folio 195 Lista Formulario incidencias y peticiones; reverso folio 200 información estadística de los problemas atendidos; reverso folio 215 Métricas y seguimiento; folio 223 Gestión de Clientes;
- Seguimiento a las estadísticas del servicio: Folio 308 seguimientos a estadísticas; reverso folio 215 Métricas y seguimiento; reverso folio 222 Clasificación; reverso folio 254 Incidencias/peticiones; reverso folio 267 Ayuda del formulario de Incidencias/peticiones del Portal de Usuarios.
- Definición de Acuerdos de Nivel del Servicio: Folio 308 Definición de acuerdos de nivel de servicio; reverso folio 223 Gestión de Niveles de Servicio; Folio 224 Niveles de servicio.
- Definición del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel del Servicio: Folio 308 Definición del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel del Servicio, Folio 224 Niveles de servicio.
- Metodología sobre Mejoras: Folio 309 Metodología sobre Mejoras; Folio 224 Niveles de servicio Planes de mejora del servicio (SIPs).

Reiteramos nuestro total cumplimiento de todos y cada uno de los requerimientos hechos en el numeral 4.2.3 del pliego de condiciones como se puede validar en los apartes indicados de nuestra oferta.

Solicitamos nuevamente que se revise y de la calificación de cumple a nuestra oferta o que se indique específicamente en donde se encuentra la falencia encontrada en nuestra propuesta.

Agradeciendo su atención.

Cord.



**Ing. Jair Martínez G.**  
**Dpto. Comercial**  
**Comsistelco SAS.**  
Tel. 7436643 Ext. 2003  
3188280460



**De:** JAIR MARTINEZ [<mailto:hmartinez@comsistelco.com>]

**Enviado el:** martes, 04 de abril de 2017 15:02

**Para:** 'maritza.beltran@previsora.gov.co' <[maritza.beltran@previsora.gov.co](mailto:maritza.beltran@previsora.gov.co)>

**CC:** [locampo@comsistelco.com](mailto:locampo@comsistelco.com); Juliana Olivares <[jolivares@comsistelco.com](mailto:jolivares@comsistelco.com)>

**Asunto:** Observación evaluación inicial proceso IA 006 -2017

Señores buenas tardes,

Respecto a la calificación dada a nuestra oferta de no cumplimiento del numeral 4.2.3 del pliego de condiciones, Metodología para la Prestación de Servicios de MESA DE SERVICIOS. Nos permitimos hacer la siguiente ampliación a la respuesta dada en solicitud de aclaración requerida por la Previsora.

Dentro de oferta presentada a folio 294 se entregó el plan de etapa de operación donde entre otros se describe la metodología para la prestación de servicios de la MESA DE SERVICIOS. En ella se describen claramente los aspectos solicitados en cuanto a:

Objetivos: Pagina 295-296

Recursos: Pagina 301-302

Infraestructura: Página 301-302

Roles: 518-520

Procesos: Folio 297, numeral 1.3 Descripción de los procesos; folio 298 Metodología de trabajo; folio 300 Entregables; folio 302 Descripción de la herramienta; folio 304 Actividades y responsabilidades de la mesa; folio 306 - 311 Manual de procedimientos; folio 311 – 318 Actividades de mantenimiento y control de activos y software; folios 321 – 324 Mecanismos de control; 326 – 329 software de grabación.

También están descritos dentro de la sección mencionada lo requerido para:  
Arquitectura de la Solución: Folios 296 descripción; folio 301 hardware e infraestructura física; folios 502 - 503 descripción herramienta ITSM propuesta; 326-329 hardware y software modelo grabación. Adicionalmente consultar folios 186 a 280 Descripción detallada de mesa de servicios ProactivaNet.

Integración mejores prácticas de IT: Folios 298 – 300 Modelo plan trabajo bajo metodologías Cobit e Itil.

Continuidad de servicio: Folio 334 – 357 Plan de continuidad de negocio.

Y de la misma forma se da respuesta a todos y cada uno de los requerimientos pedidos en el numeral 4.2.3.

Adicionalmente en concursos pasados un procedimiento similar que se presentó a la Previsora para calificación fue aprobado por lo que no se entiende en esta ocasión la razón de la descalificación.

Agradecemos revisar con detenimiento nuestra oferta y validar que se encuentra todo lo solicitado, si a esto surge algo adicional que deba ser aclarado, pedimos que puntualmente nos sea pedido y de la misma forma será contestado.

Cord.



**Ing. Jair Martínez G.**  
**Dpto. Comercial**  
**Comsistelco SAS.**  
Tel. 7436643 Ext. 2003  
3188280460



**Respuesta: Técnicamente están ofertando unas condiciones que tal como ustedes lo indican fueron solicitadas en procesos pasados que hoy no aplican al modelo de operación requerido en el pliego de condiciones base de este proceso, a modo de ejemplo:**

**Referencian información que a hoy la Previsora no requiere o difiere de lo solicitado en el pliego:**

- **A folio 296 “1.2.2 Mesa de modelos de negocio” referencian una mesa que no es requerida en los pliegos**
- **A folio 306 “1.3.1.4 Mecanismos de comunicación” referencian líneas telefónicas directas para Cali y Medellín lo cual no se solicitó en los pliegos**
- **A folio 310 “Soporte a otros aplicativos” no son los requeridos en los pliegos**
- **A folio 314 referencian un descuento del 1% el cual no se solicitó en los pliegos**
- **A folio 315 “Administración Básica de Servidores”, esto no se solicitó en los pliegos**
- **A folio 316 “1.3.2 Soporte requerido mesa de servicios modelo de negocio” referencian una mesa que no es requerida en los pliegos**

- A folio 322 “Medición y seguimiento - acuerdos de nivel de servicio” no se contemplan todas las sucursales requeridas en los pliegos
- A folio 323 “Indicadores a evaluar” referencian nombres diferentes de indicadores
- A folio 324 “1.8 Indicadores del servicio modelo de negocio” referencian una mesa que no es requerida en los pliegos
- A folio 325:
  - “1.9 Penalizaciones” referencian una mesa que no es requerida en los pliegos
  - “1.11 Procedimiento de control de cambio sobre el acuerdo”, hacen referencia a una variación del 10% que no se referencia en los pliegos