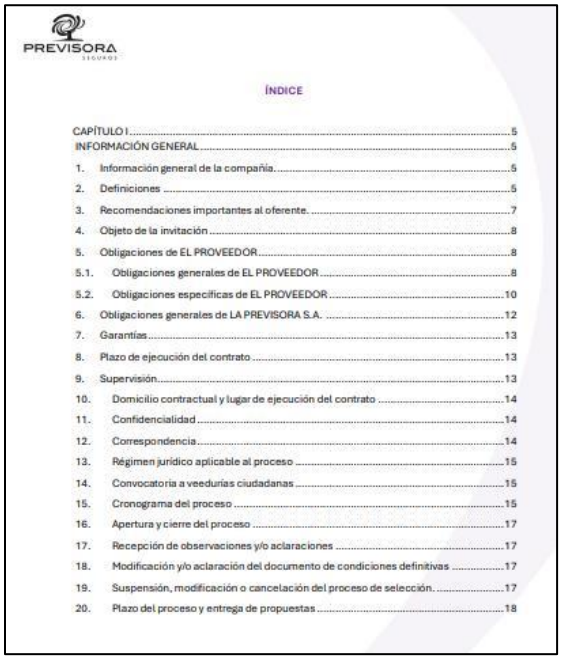
ADENDA N° 1
INVITACIÓN ABIERTA N° 012 DE 2026

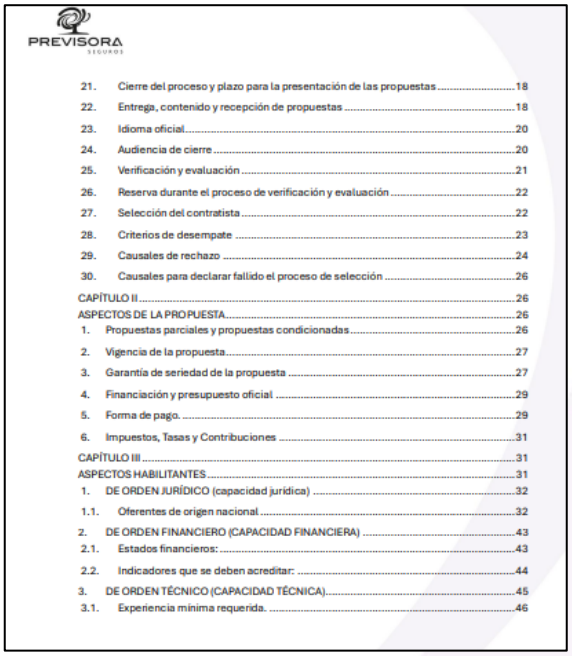
En el marco del proceso de Invitación Abierta N° 012 de 2026, cuyo objeto es *"EL PROVEEDOR se obliga con LA PREVISORA S.A. a proveer el licenciamiento de productos y servicios Microsoft, licenciamiento del sistema de videoconferencia y los soportes técnicos sobre las plataformas"*, la Vicepresidencia de Desarrollo Corporativo y la Gerencia de Tecnología de la Información de **La Previsora S.A. Compañía de Seguros**, en ejercicio de la facultad prevista en el numeral 19 del documento de condiciones definitivas y con fundamento en el análisis de las observaciones recibidas dentro del término establecido en el cronograma, se permiten modificar el documento de condiciones definitivas y sus anexos en los siguientes términos:

PRIMERO: Modificar el índice del documento de condiciones definitivas de la invitación abierta No 012 de 2026, el cual fue publicado inicialmente en los siguientes términos:

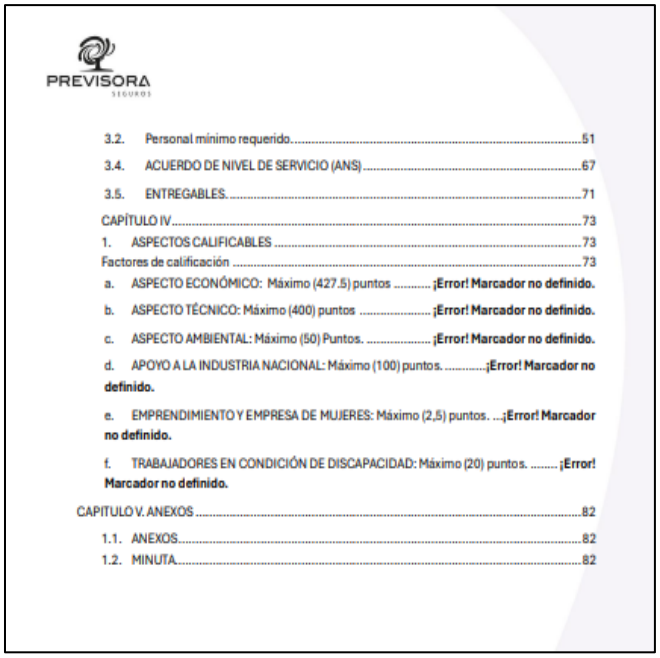


ÍNDICE

CAPÍTULO I 5
INFORMACIÓN GENERAL 5
1. Información general de la compañía. 5
2. Definiciones 5
3. Recomendaciones importantes al oferente. 7
4. Objeto de la invitación 8
5. Obligaciones de EL PROVEEDOR 8
5.1. Obligaciones generales de EL PROVEEDOR 8
5.2. Obligaciones específicas de EL PROVEEDOR 10
6. Obligaciones generales de LA PREVISORA S.A. 12
7. Garantías 13
8. Plazo de ejecución del contrato 13
9. Supervisión 13
10. Domicilio contractual y lugar de ejecución del contrato 14
11. Confidencialidad 14
12. Correspondencia 14
13. Régimen jurídico aplicable al proceso 15
14. Convocatoria a veedurías ciudadanas 15
15. Cronograma del proceso 15
16. Apertura y cierre del proceso 17
17. Recepción de observaciones y/o aclaraciones 17
18. Modificación y/o aclaración del documento de condiciones definitivas 17
19. Suspensión, modificación o cancelación del proceso de selección. 17
20. Plazo del proceso y entrega de propuestas 18



21. Cierre del proceso y plazo para la presentación de las propuestas 18
22. Entrega, contenido y recepción de propuestas 18
23. Idioma oficial 20
24. Audiencia de cierre 20
25. Verificación y evaluación 21
26. Reserva durante el proceso de verificación y evaluación 22
27. Selección del contratista 22
28. Criterios de desempate 23
29. Causales de rechazo 24
30. Causales para declarar fallido el proceso de selección 26
CAPÍTULO II 26
ASPECTOS DE LA PROPUESTA 26
1. Propuestas parciales y propuestas condicionadas 26
2. Vigencia de la propuesta 27
3. Garantía de seriedad de la propuesta 27
4. Financiación y presupuesto oficial 29
5. Forma de pago. 29
6. Impuestos, Tasas y Contribuciones 31
CAPÍTULO III 31
ASPECTOS HABILITANTES 31
1. DE ORDEN JURÍDICO (capacidad jurídica) 32
1.1. Oferentes de origen nacional 32
2. DE ORDEN FINANCIERO (CAPACIDAD FINANCIERA) 43
2.1. Estados financieros: 43
2.2. Indicadores que se deben acreditar: 44
3. DE ORDEN TÉCNICO (CAPACIDAD TÉCNICA) 45
3.1. Experiencia mínima requerida. 46



3.2. Personal mínimo requerido....51
3.4. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)....67
3.5. ENTREGABLES....71
CAPÍTULO IV....73
1. ASPECTOS CALIFICABLES....73
Factores de calificación....73
a. ASPECTO ECONÓMICO: Máximo (427.5) puntos .... ¡Error! Marcador no definido.
b. ASPECTO TÉCNICO: Máximo (400) puntos .... ¡Error! Marcador no definido.
c. ASPECTO AMBIENTAL: Máximo (50) Puntos. .... ¡Error! Marcador no definido.
d. APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL: Máximo (100) puntos. .... ¡Error! Marcador no definido.
e. EMPRENDIMIENTO Y EMPRESA DE MUJERES: Máximo (2,5) puntos. ... ¡Error! Marcador no definido.
f. TRABAJADORES EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD: Máximo (20) puntos. .... ¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO V. ANEXOS....82
1.1. ANEXOS....82
1.2. MINUTA....82

En consecuencia, el índice del documento de condiciones definitivas de la invitación abierta No 012 de 2026 quedara así:

ÍNDICE

CAPÍTULO I.... 5
INFORMACIÓN GENERAL.... 5
1. Información general de la compañía.... 5
2. Definiciones.... 5
3. Recomendaciones importantes al oferente.... 7
4. Objeto de la invitación.... 8
4.1. Obligaciones generales de EL PROVEEDOR.... 8
4.2. Obligaciones específicas de EL PROVEEDOR.... 10
5. Obligaciones Especificas Técnicas.... 11
6. Obligaciones generales de LA PREVISORA S.A.... 13
7. Garantías.... 13
8. Plazo de ejecución del contrato.... 14
9. Supervisión.... 14
10. Domicilio contractual y lugar de ejecución del contrato.... 14
11. Confidencialidad.... 14
12. Correspondencia.... 15
13. Régimen jurídico aplicable al proceso.... 15
14. Riesgos.... 15
15. Convocatoria a veedurías ciudadanas.... 15
16. Cronograma del proceso.... 16
17. Apertura y cierre del proceso.... 17
18. Recepción de observaciones y/o aclaraciones.... 17
19. Modificación y/o aclaración del documento de condiciones definitivas.... 18

20. Suspensión, modificación o cancelación del proceso de selección. 18
21. Plazo del proceso y entrega de propuestas 18
22. Cierre del proceso y plazo para la presentación de las propuestas 18
23. Entrega, contenido y recepción de propuestas 18
24. Idioma oficial 20
25. Audiencia de cierre 21
26. Verificación y evaluación 21
27. Reserva durante el proceso de verificación y evaluación 22
28. Selección del contratista 23
29. Criterios de desempate 23
30. Causales de rechazo 25
31. Causales para declarar fallido el proceso de selección 26
CAPÍTULO II 27
ASPECTOS DE LA PROPUESTA 27
1. Propuestas parciales y propuestas condicionadas 27
2. Vigencia de la propuesta 27
3. Garantía de seriedad de la propuesta 27
4. Financiación y presupuesto oficial 29
5. Forma de pago. 29
6. Impuestos, Tasas y Contribuciones 31
CAPÍTULO III 32
ASPECTOS HABILITANTES 32
1. DE ORDEN JURÍDICO (capacidad jurídica) 32
1.1. Oferentes de origen nacional 32
2. DE ORDEN FINANCIERO (CAPACIDAD FINANCIERA) 43

2.1. Estados financieros: 43
2.2. Indicadores que se deben acreditar: 44
3. DE ORDEN TÉCNICO (CAPACIDAD TÉCNICA) 45
3.1. Experiencia mínima requerida. 46
3.2. Certificaciones de Oferente 49
3.3. Generalidades de la solución tecnológica actual: 49
3.4. Generalidades de la solución a ofertar: 50
3.5. Personal mínimo requerido. 51
3.7. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) 67
SOLICITUDES 68
3.8. ENTREGABLES. 71
CAPÍTULO IV 73
1. ASPECTOS CALIFICABLES 73
Factores de calificación 73
CAPITULO V. ANEXOS 82
1.1. ANEXOS 82
1.2. MINUTA 82

SEGUNDO: Modificar el numeral 16. Cronograma del proceso del Capítulo I del documento de condiciones definitivas, el cual fue publicado inicialmente en los siguientes términos:

16. Cronograma del proceso

ACTIVIDAD	PLAZO
Publicación del documento de condiciones definitivas en la página Web y apertura del proceso de contratación.	26 de octubre de 2026.
Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas.	28 octubre de 2026.
Respuestas de observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas	30 octubre de 2026.
Fecha máxima para presentación de las propuestas.	Hasta la 12:00:00 m., del 05 de noviembre de 2026.
Audiencia de Cierre de la invitación abierta	A las 03:00 p.m., del 05 de noviembre de 2026 mediante evento en vivo a través herramienta Microsoft Teams
Término para evaluación preliminar y solicitud de subsanación	Hasta el 9 de noviembre de 2026.
Recibo de documentos de aclaraciones solicitadas	Hasta el 11 de noviembre de 2026.
Publicación del informe definitivo de verificación de requisitos habilitantes e informe de evaluación de aspectos calificables.	13 de noviembre de 2026.
Recibo de observaciones al informe definitivo de verificación de requisitos habilitantes y al informe de evaluación de aspectos calificables	17 de noviembre de 2026.

ACTIVIDAD	PLAZO
Publicación del Acta de selección y/o declaratoria fallida	18 de noviembre 2026.

(...)

Nota 1: Se considerará como extemporánea cualquier solicitud realizada por **EL OFERENTE** después de las fechas y horas indicadas en el **CRONOGRAMA DEL PROCESO. LA PREVISORA S.A.**

Nota 2: Con fundamento en la etapa de observaciones al informe preliminar de verificación de requisitos habilitantes e informe de evaluación de aspectos calificables y la instancia determinada para presentar subsanaciones requeridas, **LA PREVISORA S.A.** podrá generar un nuevo informe de verificación de requisitos habilitantes y de evaluación de aspectos calificables, y cuando lo estime pertinente y necesario podrá conceder un nuevo término para que **LOS OFERENTES** conozcan el nuevo resultado.

En consecuencia, el numeral 16. Cronograma del proceso quedara así:

ACTIVIDAD	PLAZO
Publicación del documento de condiciones definitivas en la página Web y apertura del proceso de contratación.	Actividades ya generadas.
Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas.	Actividades ya generadas.
Respuestas de observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas	Actividades ya generadas.
Fecha máxima para presentación de las propuestas.	**Hasta la 12:00:00 m., del 06 de noviembre de 2026.**
Audiencia de Cierre de la invitación abierta	**A las 03:00 p.m., del 06 de noviembre de 2026 mediante evento en vivo a través herramienta Microsoft Teams**
Término para evaluación preliminar y solicitud de subsanación	**Hasta el 11 de noviembre de 2026.**
Recibo de documentos de aclaraciones solicitadas	**Hasta el 13 de noviembre de 2026.**
Publicación del informe definitivo de verificación de requisitos habilitantes e informe de evaluación de aspectos calificables.	**17 de noviembre de 2026.**
Recibode observaciones al informe definitivo de verificación de requisitos habilitantes y al informe de evaluación de aspectos calificables	**18 de noviembre de 2026.**
Publicación del Acta de selección y/o declaratoria fallida	**19 de noviembre 2026.**

Nota 1: Se considerará como extemporánea cualquier solicitud realizada por EL OFERENTE después de las fechas y horas indicadas en el CRONOGRAMA DEL PROCESO. LA PREVISORA S.A.

Nota 2: Con fundamento en la **etapa de observaciones al informe de verificación de requisitos habilitantes e informe de evaluación de aspectos calificables**, LA PREVISORA S.A. podrá generar un nuevo informe de verificación de requisitos habilitantes y de evaluación de aspectos calificables, y cuando lo estime pertinente y necesario podrá conceder un nuevo término para que LOS OFERENTES conozcan el nuevo resultado

Nota 3: En caso de que LOS OFERENTES requieran revisar las ofertas, lo podrán hacer previa solicitud vía mail dentro del término previsto en el cronograma para realizar observaciones a los informes de evaluación emitidos, de conformidad con el procedimiento establecido en el título RESERVA DURANTE EL PROCESO DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN.

TERCERO: Modificar el numeral 3.5 Personal mínimo requerido del documento de condiciones definitivas, el cual fue publicado inicialmente en los siguientes términos:

3.5. Personal mínimo requerido.

Personal Especialista

Adicional al personal que debe contar el contratista para brindar el respectivo soporte a los productos que hacen parte de la plataforma y de la solución se requiere el siguiente perfil:

Perfil Ingeniero/ Especialista

Para ofertar el/los ingenieros especialistas en soluciones Microsoft, **EL PROPONENTE** deberá tener en cuenta la siguiente información:

Formación académica mínima del perfil requerido: Profesional en ingeniería de sistemas, electrónico o afines al área tecnológica.

Experiencia mínima: i) Mínimo tres (3) años de experiencia comprobable en soluciones Microsoft en entornos empresariales. ii) Conocimiento avanzado en arquitectura de soluciones Microsoft 365, Azure, Intune, Defender, Entra ID P2 (Azure AD) y otras plataformas relacionadas.

Conocimientos técnicos requeridos:

Recurso	Dominio	Certificaciones requeridas	Justificación técnica
Recurso 1: Especialista en Infraestructura, Identidad y Seguridad Microsoft	Administración Microsoft 365	Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert	Administración integral de servicios Microsoft 365 y gobierno del entorno.
	Identidad y acceso	Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate	Administración de Microsoft Entra ID, acceso,

Recurso	Dominio	Certificaciones requeridas	Justificación técnica
			autenticación y controles de identidad.
	Seguridad de información	Microsoft Certified: Information Security Administrator Associate	Protección de información, DLP, retención, riesgos, auditoría y Microsoft Purview.
	Seguridad Microsoft 365	Microsoft 365 Certified: Security Administrator Associate o certificación equivalente vigente	Protección de servicios Microsoft 365, administración de seguridad y respuesta a alertas.
	Cumplimiento y protección de datos	Certificaciones o Applied Skills en Microsoft Purview, Information Protection, DLP o cumplimiento	Clasificación, retención, protección, auditoría y gobierno de información.
Recurso 2: Especialista en Desarrollo, Automatización e Inteligencia Artificial Microsoft	Power Platform	Microsoft Certified: Power Platform Functional Consultant Associate o certificación equivalente vigente	Automatización, flujos, aplicaciones de negocio y mejora continua.
	Inteligencia artificial	Microsoft Certified: Azure AI Engineer Associate o Applied Skills relacionadas con Copilot, Copilot Studio o Azure AI	Adopción de IA, diseño de casos de uso, automatización y gobierno de capacidades inteligentes.

Condición común: EL PROPONENTE deberá acreditar los dos (2) recursos y la totalidad de los dominios y certificaciones asignados. Cada recurso deberá cumplir integralmente las certificaciones correspondientes a su perfil. Se aceptarán certificaciones equivalentes o sucesoras vigentes dentro de las rutas oficiales de Microsoft. Los recursos deberán contar con disponibilidad remota de acuerdo con las necesidades del servicio, sin que ello implique dedicación exclusiva ni disponibilidad permanente.

Nota : Para efectos de la presentación de la oferta, **EL PROPONENTE** deberá aportar una **carta de compromiso suscrita por el representante legal**, en la cual manifieste que, en caso de resultar adjudicatario, pondrá a disposición de **LA PREVISORA S.A.** el/los perfil (es) de Ingeniero/Especialista en Soluciones Microsoft requerido, conforme a las condiciones mínimas de formación, experiencia, conocimientos técnicos y certificaciones establecidas en el presente numeral.

En consecuencia, el numeral 3.5. requisitos mínimos quedara así:

Personal mínimo requerido.

- **Personal Especialista**
  Adicional al personal que debe contar el contratista para brindar el respectivo soporte a los productos que hacen parte de la plataforma y de la solución se requiere el siguiente perfil :

- **Perfil Ingeniero/ Especialista**
  Para ofertar el/los ingenieros especialistas en soluciones Microsoft, EL PROPONENTE deberá tener en cuenta la siguiente información:

- **Formación académica mínima del perfil requerido:** Profesional en ingeniería de sistemas, electrónico o afines al área tecnológica.

- **Experiencia mínima:** i) Mínimo tres (3) años de experiencia comprobable en soluciones Microsoft en entornos empresariales. ii) Conocimiento avanzado en arquitectura de soluciones Microsoft 365, Azure, Intune, Defender, Entra ID P2 (Azure AD) y otras plataformas relacionadas.

Conocimientos técnicos requeridos:

Recurso	Dominio	Certificaciones requeridas	Justificación técnica
Recurso 1: Especialista en Infraestructura, Identidad y Seguridad Microsoft	Administración Microsoft 365	Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert	Administración integral de servicios Microsoft 365 y gobierno del entorno.
	Identidad y acceso	Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate	Administración de Microsoft Entra ID, acceso,

Recurso	Dominio	Certificaciones requeridas	Justificación técnica
			autenticación y controles de identidad.
	Seguridad de información	Microsoft Certified: Information Security Administrator Associate	Protección de información, DLP, retención, riesgos, auditoría y Microsoft Purview.
	Seguridad Microsoft 365	Microsoft 365 Certified: Security Administrator Associate o certificación equivalente vigente	Protección de servicios Microsoft 365, administración de seguridad y respuesta a alertas.
	Cumplimiento y protección de datos	Certificaciones o Applied Skills en Microsoft Purview, Information Protection, DLP o cumplimiento	Clasificación, retención, protección, auditoría y gobierno de información.
Recurso 2: Especialista en Desarrollo, Automatización e Inteligencia Artificial Microsoft	Power Platform	Microsoft Certified: Power Platform Functional Consultant Associate o certificación equivalente vigente	Automatización, flujos, aplicaciones de negocio y mejora continua.
	Inteligencia artificial	Microsoft Certified: Azure AI Engineer Associate o Applied Skills relacionadas con Copilot, Copilot Studio o Azure AI	Adopción de IA, diseño de casos de uso, automatización y gobierno de capacidades inteligentes.

Condición común: EL PROPONENTE deberá acreditar los dos (2) recursos y la totalidad de los dominios y certificaciones asignados. Cada recurso deberá cumplir integralmente las certificaciones correspondientes a su perfil. Se aceptarán certificaciones equivalentes o sucesoras vigentes dentro de las rutas oficiales de Microsoft. Los recursos deberán contar con disponibilidad remota de acuerdo con las necesidades del servicio, sin que ello implique dedicación exclusiva ni disponibilidad permanente.

Nota 1 : Para efectos de la presentación de la oferta, **EL PROPONENTE** deberá aportar una **carta de compromiso suscrita por el representante legal**, en la cual manifieste que, en caso de resultar adjudicatario, pondrá a disposición de **LA PREVISORA S.A.** el/los perfil (es) de Ingeniero/Especialista en Soluciones Microsoft requerido, conforme a las condiciones mínimas de formación, experiencia, conocimientos técnicos y certificaciones establecidas en el presente numeral.

Nota 2: Las certificaciones exigidas para los perfiles relacionados en el numeral 3.5. Personal mínimo requerido podrán ser acreditadas de manera conjunta entre el Recurso 1 y el Recurso 2, de tal forma que, entre ambos recursos, se acredite la totalidad de las certificaciones requeridas

CUARTO: Modificar el numeral 3. 7 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) del documento de condiciones definitivas, el cual fue publicado inicialmente en los siguientes términos:

3.7. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES

El soporte por parte del proveedor para la solución como mínimo deberá ser el siguiente, sin afectar los tiempos de atención del fabricante:

Atención Nivel 1: Los funcionarios de la PREVISORA S.A reportarán los incidentes y/o requerimientos que se puedan presentar a través de la Mesa de Servicios Tecnológicos de **LA PREVISORA S.A.**, la Mesa de Servicios Tecnológicos atenderá los incidentes o requerimientos reportados hasta donde se tenga el alcance para la solución. **LA PREVISORA S.A.** reportará los casos que no puedan resolver los cuales deben ser respondidos teniendo en cuenta:

SOLICITUDES

EL PROVEEDOR deberá atender:

- Asistencia presencial y/o remota (vía telefónica o Teams) en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00p.m.
- Atención de servicio radicado y notificación constante del estado.
- El soporte brindado por EL PROVEEDOR a LA PREVISORA S.A. debe ser idioma español y en caso de requerir soporte por parte del fabricante EL PROVEEDOR deberá ser el intermediario y siempre estar acompañando a LA PREVISORA S.A. hasta la solución final.

Nota: Para el registro de los incidentes y requerimientos el proveedor deberá contar con una plataforma donde La Previsora pueda abrir casos 7 x 24, de esta plataforma el proveedor extraerá la data para realizar un reporte trimestral sobre el cumplimiento de los ANS correspondientes.

INCIDENTES:

El soporte por parte del proveedor para la solución de incidentes debe contemplar como mínimo los siguientes aspectos, sin afectar los tiempos de atención del fabricante:

- Asistencia presencial y/o remota (vía telefónica o Teams) en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Atención al incidente deberán ser respondidos teniendo en cuenta la siguiente tabla:

Nivel de severidad	Tiempo máximo de Respuesta	Tiempo Máximo de solución	Incumplimiento del tiempo de solución	Penalizaciones
1. Parada del sistema, red, o aplicación crítica que afecta producción de la empresa. Problema de alto impacto en el cual la aplicación, operaciones, o desarrollo continúan, pero afectados hasta el punto en el que la producción se verá gravemente afectada en unos días.	30 minutos	1 hora	Porcentaje de incidentes de nivel de severidad alto resueltos dentro de los tiempos acordados.	Incidentes resueltos dentro de los tiempos del ANS >90% sin penalización. Incidentes resueltos fuera de los tiempos del ANS >85% -90% - 10% de penalización. Incidentes resueltos fuera de los tiempos del ANS >75% -85% - 15% de penalización. Incidentes resueltos fuera de los tiempos del ANS >70% -75% - 20% de penalización.
2. Problema de medio impacto en el que la producción se ve significativamente afectada, pero continúa. Cuestión susceptible al paso del tiempo, que es importante para la productividad a largo plazo pero que no causa una parada inmediata en el trabajo.	1 horas	8 horas	Porcentaje de incidentes de nivel de severidad medio resueltos dentro de los tiempos acordados.	
3. Bajo impacto que no tiene impacto actual significativo en la	2 horas	24 horas	Porcentaje de incidentes de nivel de severidad bajo resueltos dentro	

Nivel de severidad	Tiempo máximo de Respuesta	Tiempo Máximo de solución	Incumplimiento del tiempo de solución	Penalizaciones
productividad del Cliente.			de los tiempos acordados.	

En caso de que el proveedor debe escalar el incidente a fábrica de Microsoft, deberá hacer acompañamiento y ser intermediario hasta la solución final. El soporte brindado por el PROVEEDOR o el Fabricante debe ser en idioma español

Los incidentes de soporte escalados a Microsoft serán atendidos 7x24 a través de los canales habilitados por Microsoft, los cuales contarán con una asignación de un nivel de gravedad a cada caso cuando se abre, en función de una evaluación del tipo de problema y el impacto que éste causa al cliente. El tiempo de respuesta inicial se basa en los niveles de gravedad definidos por Microsoft y el tipo de suscripción de Office 365. En la tabla siguiente se describen los objetivos y tiempo de respuesta.

Nivel de gravedad	Operaciones y descripción de soporte	Todos Microsoft 365 y Office 365 Enterprise (E), Línea frontal (F), Gobierno (G) y Planes de educación (A)
Gravedad A (crítica)	No se puede obtener acceso a uno o varios servicios o éstos no se pueden utilizar. Los plazos de producción, operaciones o desarrollo se ven afectados gravemente o se producirá un grave impacto en la producción o rentabilidad. Se ven afectados varios usuarios o servicios.	Disponible: 24/74 Tiempo de respuesta: una hora
Gravedad B (alta)	El servicio se puede utilizar pero de forma limitada. La situación tiene un impacto moderado en el negocio y se puede tratar durante el horario comercial. Un solo usuario, cliente o servicio se ve afectado parcialmente.	Disponible: 24/74 Tiempo de respuesta: día siguiente

NOTA: El Proveedor deberá indicar otros servicios a los que puede acceder LA PREVISORA bajo la modalidad de Enterprise Agreement (EA) y CSP, que no se hayan relacionado como parte de la solicitud.

En consecuencia, el numeral 3.7. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) quedara así:

3.7. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES

El soporte por parte del proveedor para la solución como mínimo deberá ser el siguiente, sin afectar los tiempos de atención del fabricante:

Atención Nivel 1: Los funcionarios de la PREVISORA S.A reportarán los incidentes y/o requerimientos que se puedan presentar a través de la Mesa de Servicios Tecnológicos de **LA PREVISORA S.A.**, la Mesa de Servicios Tecnológicos atenderá los incidentes o requerimientos reportados hasta donde se tenga el alcance para la solución. **LA PREVISORA S.A.** reportará los casos que no puedan resolver los cuales deben ser respondidos teniendo en cuenta**:**

SOLICITUDES

EL PROVEEDOR deberá atender:

- Asistencia presencial y/o remota (vía telefónica o Teams) en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00p.m.

- Atención de servicio radicado y notificación constante del estado.
- El soporte brindado por EL PROVEEDOR a LA PREVISORA S.A. debe ser idioma español y en caso de requerir soporte por parte del fabricante EL PROVEEDOR deberá ser el intermediario y siempre estar acompañando a LA PREVISORA S.A. hasta la solución final.

Nota: Para el registro de los incidentes y requerimientos el proveedor deberá contar con una plataforma donde La Previsora pueda abrir casos 7 x 24, de esta plataforma el proveedor extraerá la data para realizar un reporte trimestral sobre el cumplimiento de los ANS correspondientes.

INCIDENTES:

El soporte por parte del proveedor para la solución de incidentes debe contemplar como mínimo los siguientes aspectos, sin afectar los tiempos de atención del fabricante:

- Asistencia presencial y/o remota (vía telefónica o Teams) en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Atención al incidente deberán ser respondidos teniendo en cuenta la siguiente tabla:

NIVEL DE SEVERIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN	FORMULA	PENALIZACIONES (Valor a descontar del servicio de soporte mensual "sin IVA".)
1. Parada del sistema, red, o aplicación crítica que afecta producción de la empresa. Problema de alto impacto en el cual la aplicación, operaciones, o desarrollo continúan, pero afectados hasta el punto en el que la producción se verá gravemente afectada en unos días.	30 minutos	1 hora	Numero de eventos (incidentes-problemas) atendidos fuera de tiempo de solución en el período **/** Total de eventos (incidentes-problemas) generados en el período	Cumplimiento es entre el 10-30 se descuenta 10% Cumplimiento es entre el mayor a 30 y hasta 60 se descuenta 7% Cumplimiento es entre el mayor a 60 y hasta 90 se descuenta 3% Cumplimiento e mayor al 90% Sin descuento

NIVEL DE SEVERIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN	FORMULA	PENALIZACIONES (Valor a descontar del servicio de soporte mensual “sin IVA”.)
2. Problema de medio impacto en el que la producción se ve significativamente afectada, pero continúa. Cuestión susceptible al paso del tiempo, que es importante para la productividad a largo plazo pero que no causa una parada inmediata en el trabajo.	1 horas	8 horas	Numero de eventos (incidentes-problemas) atendidos fuera de tiempo de solución en el período **/** Total de eventos (incidentes-problemas) generados en el período	Cumplimiento es entre el 10-30 se descuenta 10% Cumplimiento es entre el mayor a 30 y hasta 60 se descuenta 7% Cumplimiento es entre el mayor a 60 y hasta 90 se descuenta 3% Cumplimiento e mayor al 90% Sin descuento

NIVEL DE SEVERIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN	FORMULA	PENALIZACIONES (Valor a descontar del servicio de soporte mensual “sin IVA”.)
3. Bajo impacto que no tiene impacto actual significativo en la Productividad del cliente	2 horas	24 horas	Numero de eventos (incidentes-problemas) atendidos fuera de tiempo de solución en el período **/** Total de eventos (incidentes-problemas) generados en el período	Cumplimiento es entre el 10-30 se descuenta 10% Cumplimiento es entre el mayor a 30 y hasta 60 se descuenta 7% Cumplimiento es entre el mayor a 60 y hasta 90 se descuenta 3% Cumplimiento e mayor al 90% Sin descuento

En caso de que el proveedor debe escalar el incidente a fábrica de Microsoft, deberá hacer acompañamiento y ser intermediario hasta la solución final. El soporte brindado por el PROVEEDOR o el Fabricante debe ser en idioma español

Los incidentes de soporte escalados a Microsoft serán atendidos 7x24 a través de los canales habilitados por Microsoft, los cuales contarán con una asignación de un nivel de gravedad a cada caso cuando se abre, en función de una evaluación del tipo de problema y el impacto que éste causa al cliente. El tiempo de respuesta inicial se basa en los niveles de gravedad definidos por Microsoft y el tipo de suscripción de Office 365. En la tabla siguiente se describen los objetivos y tiempo de respuesta.

NIVEL DE GRAVEDAD	OPERACIONES Y DESCRIPCIÓN DE SOPORTE	TODOS MICROSOFT 365 Y OFFICE 365 ENTERPRISE (E), LÍNEA FRONTAL (F), GOBIERNO (G) Y PLANES DE EDUCACIÓN (A)
Gravedad A (crítica)	No se puede obtener acceso a uno o varios servicios o éstos no se pueden utilizar. Los plazos de producción, operaciones o desarrollo se ven afectados gravemente o se producirá un grave impacto en la producción o rentabilidad. Se ven afectados varios usuarios o servicios.	Disponible: 24/7 Tiempo de respuesta: una hora
Gravedad B (alta)	El servicio se puede utilizar, pero de forma limitada. La situación tiene un impacto moderado en el negocio y se puede tratar durante el horario comercial. Un solo usuario, cliente o servicio se ve afectado parcialmente.	Disponible: 24/7 Tiempo de respuesta: día siguiente

NOTA: El Proveedor deberá indicar otros servicios a los que puede acceder LA PREVISORA bajo la modalidad de Enterprise Agreement (EA) y CSP, que no se hayan relacionado como parte de la solicitud.

QUINTO: Modificar el capítulo IV numeral 1.1 Aspecto Económico del documento de condiciones definitivas, el cual fue publicado inicialmente en los siguientes términos:

1.1 Aspecto económico: máximo (675) puntos.

Evaluación de la oferta económica

A la propuesta que ofrezca el menor valor de acuerdo con el siguiente cuadro se otorgará un máximo de **675** puntos así:

Calificación económica – concepto	Puntos
Al menor valor ofertado por el **licenciamiento base de Office** 365 línea base ((definido en el Anexo Propuesta económica)), se asignarán 506 puntos; a las demás ofertas se les calificará por regla de tres inversa.	506

PREVISORA

Calificación económica – concepto	Puntos
Al menor valor ofertado por el **personal especialista**, se asignarán 60 puntos; a las demás ofertas se les calificará por regla de tres inversa.	60
Al menor valor ofertado para el **soporte técnico de la plataforma**, se asignarán 41 puntos; a las demás ofertas se les calificará por regla de tres inversa.	41
Al menor valor ofertado **por hora de desarrollo**, se asignarán 68 puntos; a las demás ofertas se les calificará por regla de tres inversas.	68
TOTAL	**675**

Nota: Para determinar el Puntaje Económico se sumarán los puntajes obtenidos en la tabla anterior (Calificación económica -concepto)

LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en dólares para cada una de las licencias, las cuales convertirán a pesos colombianos a una tasa de referencia de $ 3,825.23 por dólar americano y detallar el IVA tanto en dólares como en pesos, en el **ANEXO 06 FORMATO PROPUESTA ECONOMICA**, establecido por la compañía, debidamente diligenciado.

La propuesta económica total no podrá superar el presupuesto oficial asignado para la presente Invitación, así como tampoco se puede superar el presupuesto asignado para cada concepto (Licenciamiento línea base, Licenciamiento por demanda, Soporte técnico plataforma, personal especialista y Bolsa de desarrollos plataforma Office 365) informado en el **ANEXO 06 FORMATO PROPUESTA ECONOMICA**

Nota 1: Si bien en el Anexo No. 1 Formato Propuesta Económica se indica un valor de TRM de $3.825, 23; que deberán tener en cuenta para el cálculo de la propuesta, es importante precisar que se tendrá en cuenta para el pago de la factura, la TRM vigente al día de facturación

Nota 2: La propuesta presentada que exceda el presupuesto total oficial de este proceso o el presupuesto destinado para cada concepto: Licenciamiento, servicio

Nota 3: Cualquier error u omisión no dará lugar a modificar el valor del presupuesto y EL PROPONENTE seleccionado deberá asumir los sobrecostos que esto le ocasione.

En consecuencia, el capítulo IV numeral 1.1. Aspecto Económico quedara así:

Aspecto económico: máximo (675) puntos.

Evaluación de la oferta económica

A la propuesta que ofrezca el menor valor de acuerdo con el siguiente cuadro se otorgará un máximo de **675** puntos así:

Calificación económica – concepto	Puntos
Al menor valor ofertado por el **licenciamiento base de Office 365** línea base ((definido en el Anexo Propuesta económica)), se asignarán 506 puntos; a las demás ofertas se les calificará por regla de tres inversa.	506

Calificación económica – concepto	Puntos
Al menor valor ofertado por el **personal especialista**, se asignarán 60 puntos; a las demás ofertas se les calificará por regla de tres inversa.	60
Al menor valor ofertado para el **soporte técnico de la plataforma**, se asignarán 41 puntos; a las demás ofertas se les calificará por regla de tres inversa.	41
Al menor valor ofertado por **hora de desarrollo**, se asignarán 68 puntos; a las demás ofertas se les calificará por regla de tres inversas.	68
TOTAL	**675**

Nota: Para determinar el Puntaje Económico se sumarán los puntajes obtenidos en la tabla anterior (Calificación económica -concepto)

LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en dólares para cada una de las licencias, las cuales convertirán a pesos colombianos a una tasa de referencia de $ 3,825.23 por dólar americano y detallar el IVA tanto en dólares como en pesos, en el **ANEXO 06 FORMATO PROPUESTA ECONOMICA**, establecido por la compañía, debidamente diligenciado.

La propuesta económica total no podrá superar el presupuesto oficial asignado para la presente Invitación, así como tampoco se puede superar el presupuesto asignado para cada concepto (Licenciamiento línea base, Licenciamiento por demanda, Soporte técnico plataforma, personal especialista y Bolsa de desarrollos plataforma Office 365) informado en el **ANEXO 06 FORMATO PROPUESTA ECONOMICA**

Nota 1: Si bien en el **Anexo No. 06 Formato Propuesta Económica** se indica un valor de TRM de $3.825, 23; que deberán tener en cuenta para el cálculo de la propuesta, es importante precisar que se tendrá en cuenta para el pago de la factura, la TRM vigente al día de facturación

Nota 2: La propuesta presentada que exceda el presupuesto total oficial de este proceso o el presupuesto destinado para cada concepto: Licenciamiento, servicio.

Nota 3: Cualquier error u omisión no dará lugar a modificar el valor del presupuesto y EL PROPONENTE seleccionado deberá asumir los sobrecostos que esto le ocasione.

Nota 4: Para efectos de la evaluación, únicamente se tendrá en cuenta el valor de la propuesta conforme al formato de **ANEXO 06 FORMATO PROPUESTA ECONOMICA.**

Nota 5 No se aceptan propuestas parciales, alternativas o condicionadas, de lo contrario la propuesta será rechazada, en la propuesta se deben incluir todos los ítems requeridos o la propuesta será rechazada.

Nota 6: Los valores que resulten de la presentación, revisión y evaluación de la oferta económica, y que arroje decimales, se aproximará dicho valor al peso, unidad o entero mediante la siguiente metodología: cuando la fracción decimal del valor sea igual o superior a cinco (5) se aproximará por exceso al peso o unidad, y cuando la fracción del valor sea inferior a cinco (5) se aproximará por defecto al peso o unidad.

Nota 7: No se aceptan ofertas parciales, alternativas o condicionadas, si fuesen así la oferta será rechazada.

Se entenderá que, en el valor señalado como total de la oferta económica, están incluidos los impuestos, costos y gastos de toda índole en que los oferentes puedan incurrir para la presentación de su oferta, legalización, ejecución y liquidación del contrato resultante de este proceso de selección, que estarán a cargo del **OFERENTE** o proveedor según el caso.

En general, **EL OFERENTE** deberá considerar al momento de formular su propuesta económica la totalidad de las condiciones exigidas en el presente documento.

En el **ANEXO 06 FORMATO PROPUESTA ECONOMICA**, **EL OFERENTE** deberá indicar el precio unitario propuesto.

El **ANEXO 06 FORMATO PROPUESTA ECONOMICA** formará parte del contrato que se celebre con el OFERENTE seleccionado.

SEXTO: Se modifica el ANEXO MINUTA DEL CONTRATO del documento de condiciones definitivas, el cual quedará publicado como **ANEXO MINUTA DEL CONTRATO V-2**, se aclara que (Este formato es un modelo de los contratos suscritos con LA PREVISORA S.A, lo cual no implica que el contrato suscrito con EL OFERENTE seleccionado sea exactamente igual al modelo relacionado)

SEPTIMO: Se modifica los ANEXOS a partir del anexo 06 en el folio 89 en adelante hasta el Anexo 13 folio 98 del documento de condiciones definitivas, el cual quedara publicado como **Anexos-v2**

La presente adenda se publica y podrá consultarse en la página web https://www.previsora.gov.co/.

Dada en Bogotá D.C., a los treinta (30) días del mes de octubre de dos mil veintiséis (2026).

MAYERLY CONSUELO LÓPEZ MAHECHA
Vicepresidenta de Desarrollo Corporativo (E)

Proyectó: Yeisonn Alexander Chipatecua Yeisonn Alexander Chipatecua
Revisó: Juan Manuel García Pinzón