

ADENDA No. 5

INVITACIÓN ABIERTA No. 008-2025

En consideración al proceso de Invitación Abierta No. 008-2025, el cual tiene por objeto: *“Contratar el Servicio integral arrendamiento de Equipos de Cómputo y Gestión de Servicios de TI”*, la VICEPRESIDENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO de La Previsora S.A., de conformidad con lo establecido en el numeral 20. del Documento de Condiciones Definitivas procede a realizar las modificaciones y/o aclaraciones que se indican mediante esta Adenda.

En la misma medida, se precisa a los interesados que las propuestas deberán, además de lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas, anexos y adendas, tener en cuenta las siguientes modificaciones y/o aclaraciones en la elaboración y presentación de su propuesta.

3.1. Experiencia técnica habilitante.

Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, el proponente deberá adjuntar con su propuesta hasta tres (3) certificaciones de contratos suscritos con empresas públicas o privadas nacionales en las que se acredite experiencia de la siguiente forma:

- Su objeto y/o alcance debe ser igual o similar al de la presente invitación, donde se evidencie la experiencia en Servicios de suministro de equipos de cómputo bajo la modalidad de DaaS (Dispositivo como servicio) y mesa de servicios TI.
- La sumatoria de las tres (3) certificaciones solicitadas, deberá ser igual o superior al cien por ciento (100%) del presupuesto oficial del presente proceso de contratación expresado en pesos colombianos.
- Deben haber sido ejecutados (finalizados) dentro de los cuatro (4) años anteriores contados desde la fecha de cierre del proceso de selección.
- Por lo menos una (1) de las certificaciones deberá evidenciar el suministro de mínimo 1150 equipos de cómputo en modalidad DaaS.
- Las certificaciones deben incluir la calificación del servicio e indicar la escala de la calificación. En caso de remitir certificación con calificación en condición de regular, mala, deficiente (o sinónimos de estos) o inferior a 5 si la escala es de 1 a 10, o inferior a 3 si la escala es de 1 a 5, la misma no será tomada en cuenta para la habilitación, ni asignación de puntaje si a ello hubiere lugar.
- La duración o plazo de cada uno de los contratos certificados no puede ser inferior a un (1) año.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

LA PREVISORA S.A. tendrá en cuenta para su evaluación las tres (3) primeras certificaciones foliadas en orden ascendente. En caso de que estas no cumplan con los requisitos antes señalados o presenten inconsistencias de forma o de fondo, se solicitará aclaración al proponente, quien deberá responder dentro de los términos fijados para tal fin.

LA PREVISORA S.A. se reserva el derecho de confirmar la veracidad de estas y podrá evaluar las demás certificaciones que estén aportadas en la propuesta, o solicitar al proponente que aporte otras que puedan cumplir con los requisitos señalados en el presente numeral, siempre y cuando estas no mejoren la oferta. Esta solicitud se realizará por una sola vez.

Para que una certificación se considere válida deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Ser expedidas únicamente por el contratante, suscritas por las personas competentes o autorizadas para ello.
- Contener expresamente el nombre de la entidad contratante.
- Indicar expresamente el objeto del contrato.
- Deberá estar impresa en papel membreteado de la empresa que lo expide.
- Deberá estar firmada por el representante legal, o por quien tuvo a su cargo el control de ejecución del contrato, se debe indicar el nombre de quien firma, cargo y teléfono.
- Indicar la fecha de inicio y de terminación del contrato.
- En caso de que la certificación sea expedida a un consorcio o unión temporal, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes y sólo se tendrá en cuenta la experiencia de quien presente la propuesta a este proceso.
- Valor del contrato, incluidas las adiciones si las hubiere. Los valores de las certificaciones deberán estar expresados en pesos colombianos incluido IVA.

En caso de que La Previsora S.A. requiera aclarar información, podrá solicitar al Proponente que allegue copia de los contratos y/o de las actas de liquidación, las cuales deberán contener la totalidad de la información solicitada para efectos de establecer el mínimo de experiencia requerida. Se aceptan certificaciones dirigidas a otras entidades, siempre y cuando en el contenido de estas, se pueda certificar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

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

Si la certificación incluye varios contratos, el proponente deberá indicar en forma precisa si son adiciones al principal o si son contratos diferentes, caso en el cual, deberá informar claramente cuáles son los contratos que desea que LA PREVISORA S.A. tenga en cuenta para su verificación. Si la certificación incluye el contrato principal con sus adiciones, prórrogas y Otros-sí, se entenderá como un solo contrato certificado.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoria del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

LA PREVISORA S. A. podrá solicitar a los oferentes aclaración de las certificaciones o la presentación de los documentos que conduzcan a ello, sin embargo, si el oferente no acredita toda la información que permita evaluar la experiencia exigida o si la aclaración no se entrega en los tiempos predeterminados, la oferta será **RECHAZADA**. En ejercicio de esta facultad, los oferentes no podrán adicionar, modificar o mejorar sus propuestas. No se aceptarán auto-certificaciones.

En caso de que la certificación presente inconsistencias, se solicitará aclaración al proponente el cual debe responder dentro de los términos fijados para tal fin.

EL OFERENTE debe diligenciar el ANEXO 5_EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE, relacionando las certificaciones de experiencia mediante las cuales pretende acreditar su experiencia técnica habilitante.

En caso de que la certificación **sea expedida a un consorcio o unión temporal**, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes y sólo se tendrá en cuenta la experiencia de quien presente la propuesta a este proceso.

En caso de que EL OFERENTE presente certificación de experiencia en Consorcios o Uniones temporales, sólo se tendrá en cuenta la experiencia de quien presente la propuesta a este proceso, de acuerdo con su participación en dicho Consorcio o Unión temporal.

Si algún contrato de los aportados como experiencia fue ejecutado bajo la modalidad de Consorcio o Unión Temporal u otra forma asociativa, el valor facturado que debe informar EL OFERENTE será el correspondiente al porcentaje de participación que hubiere tenido en los mismos, el cual deberá estar relacionado en la certificación expedida por la entidad contratante.

Si una de las certificaciones presentadas para acreditar la experiencia mínima habilitante exigida se refiere a un contrato ejecutado por un consorcio, unión temporal u otra forma asociativa, sólo se tendrá en cuenta para efecto de la sumatoria de los valores para alcanzar el 100% del presupuesto oficial que se exige en este proceso, el valor correspondiente al valor facturado en la certificación aportada o en su defecto en el documento de constitución de la forma asociativa, el cual se podrá anexar como complementario.

En caso de presentación de propuestas de manera conjunta (consorcios o uniones temporales) la experiencia corresponderá a la suma de la experiencia que puede acreditar cada uno de los integrantes de EL OFERENTE plural.

En caso de que EL OFERENTE **sea una sociedad subordinada o controlada**, deberá tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 260 del Código de Comercio, así: Una sociedad será subordinada o controlada cuando su poder de decisión se encuentre sometido a la voluntad de otra u otras que serán su matriz o controlante, bien sea directamente, caso en el cual

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

aquellas se denominarán filial o con el concurso o por intermedio de las subordinadas de la matriz, en cuyo caso se llamará subsidiaria”, así las cosas, la filial o subsidiaria podrá invocar la subordinación, por ejemplo, en el caso que nos ocupa, acreditar experiencia relacionada con el objeto del presente proceso de selección, a través de su casa matriz.

De acuerdo con lo anterior la casa matriz deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Aportar junto con la oferta un poder con amplias facultades, suscrito por el representante
- Aportar junto con la oferta un poder con amplias facultades, suscrito por el representante legal de la casa matriz, donde autorice expresamente a la filial o subordinada a presentar la oferta y todos los documentos requeridos en el proceso de invitación, así como a suscribir todo acto o contrato, con ocasión al presente proceso de selección, asumiendo expresamente la responsabilidad solidaria con EL OFERENTE, derivada de la presentación de su oferta.
- El poder de que trata el numeral anterior deberá venir en original debidamente suscrito y apostillado o legalizado, según corresponda.

3.2. Información Histórica

(...)

n) Casos por Sucursales

Sucursal	Ene a Dic 2024	Ene a Abr 2025	Total General
Arauca	409	88	497
Armenia	864	203	1,067
Barranquilla	620	251	871
Bucaramanga	1,617	503	2,120
Buenaventura	721	174	895
Cali	2,067	553	2,620
Cartagena	821	254	1,075
Casa Matriz	26,190	7,608	33,798
Centro Emp Corp	2,602	722	3,324
Cucuta	968	309	1,277
Florencia	601	179	780
Ibague	1,106	369	1,475
Manizales	577	205	782
Medellin	1,076	424	1,500

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea de atención: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoria del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

Mocoa	512	190	702
Monteria	685	234	919
Neiva	934	251	1,185
Pasto	1,069	306	1,375
Pereira	663	252	915
Popayan	347	203	550
Quibdo	496	139	635
Riohacha	658	183	841
Sincelejo	308	123	431
Tunja	997	299	1,296
Villavicencio	1,271	380	1,651
Yopal	481	153	634
Total General	48,660	14,555	63,215

3.3. Certificaciones.

EL PROPONENTE debe adjuntar con su propuesta certificación expedida por el fabricante de los equipos de cómputo, donde se indique que los equipos que entregará a **LA PREVISORA S.A** son corporativos.

- **EL PROPONENTE** debe adjuntar con su propuesta certificación expedida por el fabricante donde garantice que todos los equipos que suministrará a **LA PREVISORA S.A.** cuentan con garantía mínimo de 3 años. Adicionalmente debe incluir las siguientes manifestaciones de forma expresa:
 - Que EL PROPONENTE en el evento de ser adjudicatario, otorgará garantía adicional de soporte en modalidad 7*24 para el 100% del total de los equipos portátiles.
 - Que el proponente en el evento de ser adjudicatario otorgará ADP (Accidental Damage Protection) de acuerdo con el fabricante, para el 100% del total de equipos portátiles, la cual deberá tener vigencia igual o superior al plazo del contrato.
- El proponente deberá suministrar los equipos y la garantía debe ser On Site.
- **EL PROPONENTE** debe adjuntar con su propuesta certificación emitida por el fabricante de los equipos de cómputo ofrecidos donde especifique que los equipos que suministrará a **LA PREVISORA S.A.** cumplen con certificación ROHS, certificación Energy Star Gold y EPEAT Gold, TCO 9.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoria del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

- **EL PROPONENTE** debe adjuntar con su propuesta certificación del fabricante de los equipos de cómputo, donde conste que la marca tiene presencia a nivel nacional por un tiempo no inferior a 20 años. Así mismo, con presencia internacional en los cinco continentes.
- **EL PROPONENTE** debe adjuntar con su propuesta certificación expedida por el fabricante de los equipos de cómputo ofertados, donde especifique que cuenta con sucursal o al menos un centro de servicio autorizado en la Ciudad de Bogotá.
- **EL PROPONENTE** debe adjuntar con su propuesta una certificación del fabricante donde garanticen y certifiquen el detalle del informe de pruebas MIL-STD810H para equipos portátiles, con las siguientes pruebas: En Laptops: Altitud, Temperaturas Altas, Temperaturas Bajas, Impacto térmico, Humedad, Arena y Polvo, Ingreso de partículas, Vibración, Impacto mecánico y Congelación/Descongelación.
- **EL PROPONENTE** debe adjuntar con su propuesta una certificación y/o documentación asociada del fabricante donde se indique el total de huella de carbono emitida (kg CO₂-eq) durante la manufactura de los equipos y distribución porcentual de los principales componentes de estos sobre la métrica mencionada.
- **EL PROPONENTE** debe adjuntar con su propuesta certificación expedida por el representante legal donde certifique que monitor, teclado y mouse, deben ser de la misma marca del equipo ofertado. Por consiguiente, no se aceptarán marcas genéricas o equipos clones, garantizando la compatibilidad con los equipos.
- **EL PROPONENTE** deberá presentar una Certificación / autorización del fabricante, dirigida a LA PREVISORA S.A, donde el fabricante de los equipos de cómputo certifique que el oferente se encuentra autorizado para comercializar los productos de la marca ofrecida y que se encuentra registrado en su programa de canales/partners en el nivel más alto de canal/partner en el territorio colombiano. No se aceptarán certificaciones emitidas por mayoristas, distribuidores u otro tercero diferente al fabricante.
- **EL PROPONENTE** deberá acreditar que cuenta con certificación vigente ISO-IEC27001 2013 o superior, la cual deberá estar relacionada con el objeto de la presente invitación. **Para verificar el cumplimiento debe aportar la certificación solicitada.**
- **EL PROPONENTE** deberá acreditar que cuenta con certificación vigente ISO 9001-2015 o superior, la cual deberá estar relacionada con el objeto de la presente invitación. **Para verificar el cumplimiento debe aportar la certificación solicitada.**

3.4. Equipo de trabajo requerido para la implementación y transición (“etapas numeral

3.7: Etapa de Transición y Etapa de Operación y Cierre”)

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

EL PROPONENTE es libre de establecer en su propuesta el número de personas a utilizar en el desarrollo de los servicios a contratar, de acuerdo con el enfoque de organización que le dé a los mismos, sin embargo, para el desarrollo del numeral 3.7 del documento de condiciones definitivas, debe contar como mínimo con el siguiente equipo de trabajo, sin costo adicional para La Previsora S.A:

ROL A DESEMPEÑAR: Gerente de Proyecto
PROFESIÓN: Ingeniero de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones, Industrial y/o carreras afines. POSGRADO: Especialización o Maestría en áreas afines a su carrera profesional. CERTIFICACIONES MÍNIMAS: ITIL Foundation v4 vigente y Certificación PMP vigente
EXPERIENCIA A ACREDITAR: Experiencia general mínima de diez (10) años contada a partir de la obtención de la tarjeta profesional. Experiencia específica de cinco (05) años en cargos como gerente o director de proyectos.
DEDICACIÓN Y ACTIVIDADES: Será la persona encargada de liderar toda la implementación de la solución ofrecida (Etapa de Transición). ○ Estar disponible cuando LA PREVISORA S.A. lo requiera para la gestión del contrato. ○ Será la persona encargada de la parte operativa y único canal de comunicación entre las partes, durante la “Etapa de Transición”. ○ Realizará el cronograma y seguimiento a la Etapa de Transición, el cual debe ser aprobado por los supervisores del contrato de LA PREVISORA S.A. ○ Realizar el control y seguimiento a los cambios, uso y apropiación. ○ Realizará reuniones de seguimiento con la periodicidad que se considere necesaria durante todo el proyecto, para asegurar su implementación y su alcance. Las reuniones se realizarán de acuerdo con lo indicado por LA PREVISORA S.A. ○ Escalar y hacer seguimiento al interior de la organización del proveedor sobre los requerimientos técnicos y operativos que solicite LA PREVISORA S.A. ○ Realizar ajuste de facturación con LA PREVISORA S.A. ○ Realizar el análisis del comportamiento de la solución y plantear alternativas de mejoramiento continuo de acuerdo con su experiencia y mejores prácticas. ○ Hacer la gestión del servicio con informes y presentaciones a los supervisores de LA PREVISORA S.A. o Tomar decisiones frente a problemas. ○ Asegurar el proceso de trámite de garantías, mantenimientos preventivos y correctivos. ○ Entregar actas y documentación de los servicios. Entregar matriz de riesgos de la solución. ○ Gestionar y garantizar los ajustes que se requieran durante el periodo ejecución del contrato.

ROL A DESEMPEÑAR: Coordinador de Operación de TI
PROFESIÓN: Técnico o tecnólogo de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones, Industrial y/o carreras afines. CERTIFICACIONES MÍNIMAS: ITIL Foundation 4 vigente o Cobit 5 o Scrum Fundamentals (CM-SFC)
EXPERIENCIA A ACREDITAR: Experiencia específica de cinco (5) años como líder o coordinador de mesas de servicio u Operación

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asesoría

Desde el celular: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA SEGUROS**

 **PREVISORASEGUROS**

 **PREVISORA SEGUROS S.A**

 **PREVISORA SEGUROS**

 **@SomosPREVISORA**

DEDICACIÓN Y ACTIVIDADES:

- Liderar la implementación de la solución ofrecida.
- Estar disponible cuando LA PREVISORA S.A., lo requiera para la gestión de dicho contrato. Realizar plan de trabajo y seguimiento a la Etapa de Transición del servicio, el cual debe ser aprobado por los supervisores del contrato por parte de LA PREVISORA S.A.
- Realizar reuniones de seguimiento con la periodicidad que se considere necesaria durante la ejecución del contrato, para asegurar su implementación y el cumplimiento del alcance establecido. El lugar de reunión será indicado por los supervisores del contrato.
- Realizar revisión conjunta de los valores a facturar previo a la radicación de la factura con LA PREVISORA S.A.
- Realizar el análisis del comportamiento de la solución contratada y plantear alternativas de mejoramiento continuo de acuerdo con su experiencia y mejores prácticas.
- Presentar los informes mensuales del servicio y por demanda, así como presentaciones ejecutivas a los líderes de LA PREVISORA S.A.
- Asegurar el proceso de trámite de garantías, mantenimientos preventivos y correctivos.
- Definir y monitorear la matriz de riesgos en la ejecución del contrato atribuibles al proveedor y generar las mitigaciones correspondientes.
- Gestionar y garantizar los ajustes que se requieran durante el período de Etapa de Transición y prestación efectiva del servicio.
- Asegurar la disponibilidad y asignación adecuada de recursos humanos, técnicos y financieros para cumplir con los objetivos del proyecto.
- Gestionar y asegurar que los servicios contratados, cumplan con la calidad esperada y los Acuerdos de Niveles de Servicio se cumplan.
- Gestionar la documentación del proyecto bajo los lineamientos y procedimientos establecidos por La Previsora.

ROL A DESEMPEÑAR: Coordinador de Implementación de TI

PROFESIÓN: Técnico o tecnólogo en Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones, Industrial y/o carreras afines.

CERTIFICACIONES MÍNIMAS: ITIL Foundation 4 vigente o Cobit 5 o Scrum Fundamentals (CM-SFC).

EXPERIENCIA A ACREDITAR:

Experiencia específica de cinco (5) años como líder o coordinador de mesas de servicio.

DEDICACIÓN Y ACTIVIDADES:

Deberá liderar las actividades del equipo técnico, promoviendo una comunicación clara y eficiente para asegurar que las tareas se realicen conforme a las prioridades establecidas. Deberá gestionar y guiar al equipo técnico, fomentando un entorno de trabajo colaborativo y eficaz, garantizando que las tareas se prioricen y se completen según los estándares de calidad establecidos. Además, actuará como enlace principal entre el equipo técnico y la coordinación del servicio, asegurando una comunicación fluida y eficaz.

ROL A DESEMPEÑAR: Líder de Ciberseguridad

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 [PREVISORA.SEGUROS](https://www.facebook.com/PrevisoraSeguros)

 [PREVISORASEGUROS](https://twitter.com/PrevisoraSeguros)

 [PREVISORA SEGUROS S.A](https://www.linkedin.com/company/previsora-seguros-s.a)

 [PREVISORA SEGUROS](https://plus.google.com/+PrevisoraSeguros)

 [@SomosPREVISORA](https://www.instagram.com/SomosPREVISORA)

PROFESIÓN: Profesional en Ingeniería de sistemas, electrónica, telecomunicaciones o afines. POSGRADO: Especialización o maestría en Seguridad de la Información. CERTIFICACIONES MÍNIMAS: Certificación como profesional en operaciones de seguridad de un fabricante reconocido y Certificación ISO 27001:2013 o superior.
EXPERIENCIA A ACREDITAR: Experiencia mínima de dos (2) años en atención de auditoría, remediación Vulnerabilidades, aseguramientos de plataforma, y/o gestión de ambientes de seguridad
DEDICACIÓN Y ACTIVIDADES: Debe apoyar la atención de auditorías que se presenten durante Etapa de Transición y la remediación de vulnerabilidades, asegurando el cumplimiento de las normas y estándares de seguridad, como la ISO 27001. Es responsable del aseguramiento de plataformas y la gestión de ambientes de seguridad, implementando estrategias efectivas para proteger la infraestructura tecnológica de la organización. Debe coordinar y supervisar la implementación de controles de seguridad asociados al contrato, desarrollar planes de acción para mitigar amenazas. Además, debe facilitar la comunicación y colaboración entre los equipos de TI y seguridad, garantizando que las mejores prácticas de ciberseguridad se apliquen de manera consistente y eficiente.

EL PROPONENTE deberá adjuntar a su oferta carta juramentada por el representante legal en la cual se compromete con la asignación de los roles de este numeral sin costo adicional para LA PREVISORA en caso de resultar seleccionado.

Los recursos mínimos exigidos para este ítem deberán ser tenidos en cuenta por los proponentes, para la valoración de su propuesta económica.

Si el PROPONENTE desea optar para asignación de puntaje definido en los Aspectos Calificables del documento de Condiciones Definitivas de la INVITACION ABIERTA 008-2025 literal “b. CONDICIONES ADICIONALES: Máximo 400 PUNTOS”, es requisito adjuntar con la propuesta para los roles Gerente de Proyecto y Líder de Ciberseguridad, la siguiente documentación:

- Hoja de vida del personal en formato de la función pública debidamente diligenciado y firmado.
- Tarjeta profesional.
- Certificación de estudios (diplomas o acta de grado) y demás certificaciones solicitadas.
- Certificaciones de experiencia: cada certificación de experiencia laboral o de prestación de servicios deberá contener como mínimo la siguiente información:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

- Nombre de la entidad contratante y firma de quien certifica con su respectivo cargo
- Nombre de la persona a quien se le expide la certificación y cargo.

Los perfiles anteriormente señalados deberán además de los requisitos antes mencionados demostrar vinculación laboral y/o contractual vigente al momento de la presentación de la oferta. Así mismo, el Proponente deberá tener en cuenta que los perfiles antes indicados no podrán ser sustituidos y/o modificados sin previa autorización de La Previsora.

3.5.3. Roles para la operación del servicio

EL OFERENTE deberá asignar los roles definidos en **ANEXO 1_RECURSO HUMANO**. Para garantizar el cumplimiento de este requisito el oferente deberá entregar con su oferta carta firmada por el representante legal bajo gravedad de juramento donde acredite la asignación de estos recursos en las condiciones anunciadas en el **ANEXO 1_RECURSO HUMANO**.

Roles requeridos para el cierre mensual: En el ANEXO 1_RECURSO HUMANO, se encuentran incluidos los roles requeridos para la prestación del servicio. Los roles que se describen a continuación deben apoyar el proceso mensual de cierre técnico contable y deberán contar con disponibilidad de 7x24:

- Gestor de Infraestructura N2
- Operadores Procesamiento de Datos N2

Para los roles en los cuales se requiere contar con certificación Diploma o cursos de aprobación de sistemas operativos Microsoft en cualquiera de sus versiones, ITIL 4 fundamentos, en caso de no tenerla al momento del inicio de ejecución del contrato, se podrá entregar máximo a los tres (3) meses de haber iniciado el contrato.

La Gestión de Servicios de TI deberá contar con personal idóneo y especializado contratado directamente por EL OFERENTE para soporte en sitio en las ciudades principales donde La Previsora S.A. tenga presencia directa: Bogotá en Centro Empresarial Corporativo (un día a la semana) y Casa Matriz, Cali y Medellín.

Para las demás ciudades donde La Previsora S.A. tiene sucursales, el servicio se puede prestar vía remota y en caso de ser necesario soporte en sitio, debe tenerse en cuenta que puede prestar el servicio con su personal o con personal de empresas aliadas, que cuente con el conocimiento para realizar el soporte requerido.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

NOTAS APLICABLES PARA TODOS LOS ROLES PARA LA EJECUCION DEL CONTRATO:

1. La modalidad de trabajo del recurso de que trata el ANEXO 1_ RECURSO HUMANO deberá ser acordada con el supervisor del contrato por parte de **LA PREVISORA S.A.** al inicio de ejecución del contrato, que en todo caso deberá ser acorde con sus necesidades y ser la suficiente en sitio y/o virtual para soportar y atender la operación del proceso contratado.
2. El personal que se destine para la ejecución del contrato deberá tener vinculación laboral directa con el proveedor, no se aceptará recurso humano que se encuentre vinculado por Cooperativas de Trabajo asociado ni Empresas de Servicios Temporales.
3. En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados en un término no superior a tres (3) días hábiles, por personas que cumplan con los mismos requisitos o superiores y deberá asegurar la transferencia de conocimientos de las actividades a desarrollar, previa autorización por parte de **LA PREVISORA S.A.**
4. Las personas designadas en cada uno de los roles solicitados o cualquier otra persona vinculada con el proveedor para el desarrollo de las actividades propias del contrato, no tendrán ningún tipo de vinculación laboral con **LA PREVISORA S.A.** y sus costos deberán ser asumidos por el Proveedor.

3.6.1. Especificaciones técnicas

Se detalla a continuación los requerimientos técnicos para el servicio de arrendamiento de equipos de cómputo PCs y elementos asociados, solicitado por **LA PREVISORA S.A.**

EL OFERENTE debe tener en cuenta que se requiere: Equipos de cómputo y accesorios en modalidad de Outsourcing (arriendo DaaS – Device as a Service),

Especificaciones técnicas de los equipos

Los aspectos técnicos de los equipos de cómputo a proveer se describen en el documento denominado “ANEXO 6_CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS EQUIPOS DE CÓMPUTO”, en el cual se debe indicar de manera expresa la información requerida de los equipos ofrecidos.

Adicionalmente, se requiere:

- Los equipos deben ser nuevos y que no hayan finalizado su ciclo de producción (end-oflife).

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoria del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

- Los equipos portátiles de línea empresarial que se entreguen en la ejecución del contrato NO podrán ser: Equipos ensamblados por el proveedor bajo esquemas de maquilado propio, Equipos genéricos, clones, remanufacturados, reensamblados o de marcas sin representación oficial en Colombia. Todos los equipos deberán ser nuevos de fábrica, pertenecer a marcas reconocidas a nivel internacional, con presencia comprobada en el mercado colombiano, representación oficial en el país y soporte técnico autorizado.
- Los equipos deberán entregarse empacados en su caja original y sellada por el fabricante y tener una fecha de fabricación no anterior al primer trimestre del año 2024 y corresponder a referencias certificadas y avaladas por el respectivo fabricante.
- Los accesorios requeridos para cada equipo de cómputo son: un kit (teclado alámbrico, mouse alámbrico, monitor, base refrigerante, hub usb 3.0, maletín y guaya) los cuales se definen como un todo.
- Los equipos deberán contar con garantía de fabricante durante la vigencia del contrato, acreditada mediante certificación expedida por el representante legal para la presentación de la oferta en la que se certifique que los equipos contarán con garantía y soporte de fábrica.
- Todo traslado de equipos que realice EL OFERENTE hacia las sedes de LA PREVISORA S.A., y desde éstas hacia la sede del OFERENTE o entre sedes de LA PREVISORA S.A., estará a cargo del OFERENTE e incluirá empaque, traslado y los respectivos seguros que amparen los equipos durante el traslado. LA PREVISORA S.A., no se hace responsable de pérdidas o daños causados a los equipos o elementos que hacen parte de la solución en estos procesos de traslados.
- Las cantidades de equipos de cómputo PC o elementos por demanda pueden variar en el tiempo, teniendo en cuenta las necesidades de LA PREVISORA S.A., por tanto, las cifras definitivas se tendrán en la etapa de transición cuando EL OFERENTE seleccionado realice levantamiento de información actualizada a nivel nacional y según las dinámicas de la compañía.
- LA PREVISORA S.A., podrá solicitar por demanda durante la vigencia del contrato equipos de cómputo PC adicionales a los contratados inicialmente con sus respectivos accesorios y elementos adicionales, los cuales deberán corresponder a las especificaciones técnicas mínimas o superiores equivalentes a los equipos de cómputo solicitados y se pagarán de forma mensual proporcional a la cantidad de días con base en los precios unitarios del valor de arrendamiento de los equipos de cómputo PC y de los elementos por demanda (monitor).

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

- LA PREVISORA S.A., podrá realizar devolución de equipos de cómputo PC de acuerdo con la necesidad del servicio que se requiera, para lo cual se dejará acta firmada por las partes con la relación de los equipos de cómputo PCs devueltos al OFERENTE, los equipos se facturan acorde a los días de servicio en el mes correspondiente.
- Los equipos de cómputo PCs y sus accesorios deberán ir debidamente identificados con una placa del OFERENTE.
- EL OFERENTE seleccionado, deberá contar con una póliza todo riesgo que ampare los equipos de cómputo PC y sus accesorios.
- LA PREVISORA S.A. no se hace responsable de pérdidas, robos o daños físicos por cualquier evento causados a los equipos o elementos que hacen parte de la solución durante la vigencia del contrato, así como tampoco asumirá costos de deducibles.
- Los equipos de cómputo PC de backup para el suministro mínimo del servicio no deben generar costo para LA PREVISORA S.A.

Nota: LA PREVISORA S.A. informa que los equipos de cómputo PC´s relacionados para la invitación Abierta son requeridos para estar en completa operación a partir de primero (1) de diciembre de 2025, previa etapa de empalme (al menos 2 meses) entre el proveedor saliente y proveedor entrante.

3.6.2. Herramienta de administración y monitoreo de equipos

Para el manejo y control del inventario de equipos EL OFERENTE es el responsable de los activos que hacen parte de la solución ofertada y deberá actualizar en la herramienta provista por la Previsora todos los equipos de cómputo PCs, e incluir el inventario de equipos que forman parte del dominio de La Previsora (propios y rentados en el proceso de invitación), permitiendo la toma de acciones y decisiones proactivas y preventivas de los equipos de cómputo que hacen parte del servicio.

El proponente gestionara, las funcionalidades disponibles de la herramienta que permitan entre otros:

- Inventario de hardware y software de los dispositivos por usuario e indicar su ubicación (Georreferenciación) en tiempo real y reportes con opción de descarga a archivos planos (*.cvs, *.xls, *.txt)
- Reporte utilización de CPU y memoria de los equipos suministrados.
- Estado del dispositivo que incluya la vida útil de la batería de los portátiles.
- Reporte de errores de software y hardware por usuario.
- Dispositivos clasificados por versión de sistema operativo (Windows escalable a Mac).

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoria del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

- Capacidad para que el soporte técnico del **OFERENTE y LA PREVISORA S.A.**, puedan generar reportes por demanda.

EL OFERENTE deberá propender que su personal este capacitado en el uso de la herramienta que permita el aprovechamiento, uso e implementación de las funcionalidades de la herramienta provista por **LA PREVISORA S.A.**

3.7. ETAPAS

Para la ejecución del contrato se tendrá en cuenta, las etapas de transición, operación y cierre.

Etapas de Transición: Documentar durante la etapa de transición (En un repositorio documental o carpeta compartida) 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.**
- **Funcionalidad de la mesa de servicio tecnológico:** 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 tecnológico con sus especialidades y roles.
- **Procedimientos:** Definir los protocolos y procedimientos de la estructura de Soporte y Atención de la mesa de servicio tecnológico.
- **Tablero de control:** Implementar un tablero de control con una interfaz gráfica para visualizar los indicadores KPI's de toda la operación y de la gestión de servicio que adelanta, usando mecanismos de alerta para controlar la eficiencia y la eficacia de la operación, en los términos previstos en la invitación.
- **Infraestructura:** Debe cumplir con la normatividad colombiana, definir como estará compuesta la estructura de equipos y de servidores con las que contará la mesa de servicio tecnológico, 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).
- **Integración con mejores prácticas de IT:** Definir y documentar la forma en la cual se integran procesos de ITIL 4 o superior y objetivos de control (COBIT o similar) en la solución específica ofertada para **LA PREVISORA S.A.**
- **Manuales de Procedimientos:** Se deberá levantar y entregar **LA PREVISORA S.A.** en la etapa de transición, el Manual de Procedimientos para los servicios ofertados, el cual se definirá acorde al alcance de los servicios y los tiempos definidos con **LA PREVISORA S.A.** Estos documentos deben estar escritos en castellano.
- **Mecanismos de Comunicación:** Se deberá levantar y entregar **LA PREVISORA S.A.** en la etapa de transición, los protocolos y documentar los procedimientos que **LA PREVISORA S.A.**, 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.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Adicionalmente se debe definir una Matriz de Escalamiento dónde se identifiquen plenamente los roles de las personas involucradas en la prestación del Servicio.

ETAPA DE TRANSICIÓN
DURACIÓN O PERÍODO: A partir de la fecha de perfeccionamiento del contrato y hasta el 30 de septiembre de 2025 para el servicio de gestión integral de mesa de servicio tecnológico y hasta el 30 de noviembre de 2025 para el servicio de arrendamiento de equipos. En esta etapa no se generarán pagos, es decir, que todos los costos serán asumidos por EL OFERENTE y sin costo para LA PREVISORA S.A., durante esta etapa no se realizarán pagos por conceptos de equipos de cómputo que se entreguen a La Previsora S.A. a usuarios finales, ni tampoco por el personal asignado para la transición. El proveedor deberá asignar un equipo de trabajo teniendo en cuenta lo indicado en el numeral 3.4 EL OFERENTE deberá definir el Plan de Transición y cronograma detallado de actividades el cual deberá ser entregado en un plazo de cinco (5) días calendario a partir de la suscripción del acta de inicio. En esta etapa se definirá la información de la base de datos de inventario de activos tecnológicos (Hardware y Software) usando como apoyo la base digital actualizada. EL OFERENTE deberá cumplir a cabalidad con el Plan de Transición, el cual contempla como mínimo los siguientes aspectos: - Aprobación de recurso humano. - Gestión de Atención y Resolución de requerimientos, incidentes, problemas, cambios y base de conocimiento. - Gestión de Niveles de Servicio: EL OFERENTE deberá ejecutar una evaluación y un análisis de cómo se encuentra el nivel de madurez de la operación bajo la guía de buenas prácticas de ITIL 4, y entregar un informe pormenorizado donde también se incluya la hoja de ruta, sobre incidentes, requerimientos y cambios. Así mismo, debe entregar un plan de trabajo detallado donde se contemple las prácticas de gestión de ITIL 4 a implementar, sobre incidentes, requerimientos y cambios. - Definición de los ANS de las prácticas de ITIL 4, descripción de las herramientas de gestión y soporte. - Generación de indicadores. - Definición y generación de reportes de gestión de la Mesa de Servicio Tecnológico y frecuencia de entrega que será acordada entre las partes. - Protocolo de Manejo de IMACS.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

- h. Gestión de medición de Satisfacción a Clientes.
- i. Prueba Piloto de Operación (canales de comunicación, herramienta del servicio, telefonía, correo electrónico, chatbot, web) para implementación de los servicios para el inicio de la operación.
- j. Definir el protocolo de comunicación para el proyecto.
- k. Importación de equipos de cómputo PC requeridos (si aplica).
- l. Crear con el apoyo de **LA PREVISORA S.A.** las respectivas imágenes, para la implementación de estas en todos los equipos suministrados por parte de **EL OFERENTE**.
- m. Distribuir e implementar los equipos en todas las sedes y usuarios que se definan.
- n. Realizar un inventario general a nivel nacional de todos los equipos que se encuentran al servicio de **LA PREVISORA**, para definir la distribución final.
- o. Migrar toda la data que actualmente tienen los usuarios en los equipos a los nuevos, debe dejar completamente instalado, configurado, parametrizado y funcionando cada equipo con las aplicaciones que tenga asignadas el usuario final, debe dejar completamente operativa la solución y todos sus servicios.
- p. Implementar y configurar la herramienta de gestión suministrada para la administración de los equipos.

En esta etapa, el **OFERENTE** deberá realizar la entrega del diseño, construcción e implementación de la Operación del servicio.

Realizar la revisión y/o redefinición del catálogo de servicios en conjunto con **LA PREVISORA S.A.**

Niveles de escalamiento de solicitudes: Definir en conjunto con **LA PREVISORA S.A.**, la prioridad de las solicitudes recibidas a través de los canales (Web, chatbot y llamada), niveles de escalamiento y tiempos para la resolución de las solicitudes. Si la complejidad de la solicitud excediera la responsabilidad de la mesa de servicio tecnológico o no se contará con la documentación técnica necesaria para resolverlo, se debe explicar cuál es la solución temporal o el plan alternativo para seguir.

Así mismo se debe definir y documentar aspectos mínimos tales como:

- i. Árboles o Rutas de Resolución de solicitudes: Se debe especificar como maneja y controla la criticidad de las solicitudes y sus mapas de resolución.
- ii. Seguimiento de las solicitudes reportadas por Web, Chatbot o llamada: Se debe especificar el ciclo de las solicitudes y de los procedimientos de soporte implícitos.
- iii. 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.

Nota: Durante esta etapa no se generará ningún tipo de pago al **OFERENTE** por parte de **LA PREVISORA S.A.**

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoria del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

ETAPA DE OPERACIÓN (Incluye etapa de cierre)

DURACIÓN O PERÍODO: A partir 1 de octubre de 2025 para el servicio integral de gestión de TI y a partir del 1 de diciembre de 2025 para arrendamiento de equipos de cómputo PC.

La etapa de Operación contará con una fase inicial de afinamiento que tendrá una duración de 2 meses para el servicio de Gestión de Servicios de TI, en la cual **EL OFERENTE** seleccionado 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 estos, solo se empezarán a aplicar a partir del tercer mes de operación.

Durante esta etapa se pagará un costo fijo mensual para los servicios de Gestión de Servicios de TI y un costo variable para arrendamiento de equipos de cómputo PC, acorde con la asignación de estos y costos variables por servicios adicionales requeridos por **LA PREVISORA S.A.**

EL OFERENTE seleccionado, deberá entregar un plan de operación detallado a más tardar el 1 de octubre de 2025, en el cual se debe contemplar la implementación de las prácticas de ITIL4, para la atención y gestión del servicio teniendo en cuenta los ANS definidos para:

- Gestión de incidentes.
- Gestión de requerimientos.
- Gestión de problemas.
- Gestión de cambios de TI.
- Gestión del conocimiento.
- Gestión de niveles de servicio.
- Gestión del catálogo de servicios.
- Gestión de la configuración
- Gestión de activos tecnológicos e inventario de hardware y software

Para cambios o solicitudes de nuevos equipos **EL OFERENTE** deberá entregar el equipo con sistema operativo debidamente actualizado, instalada la herramienta de administración del **OFERENTE**, aplicaciones requeridas por **LA PREVISORA S.A.** y registrado en el dominio de **LA PREVISORA S.A.** de acuerdo con las políticas establecidas.

Etapas de Cierre: La fase de cierre es el periodo comprendido por los dos (2) últimos meses de ejecución del contrato, en la cual **EL OFERENTE** seleccionado deberá realizar la entrega final de la operación a quien **LA PREVISORA S.A.** designe.

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.**, o a quien esta última designe, siguiendo una metodología que minimice el impacto en las operaciones normales de **LA PREVISORA S.A.**

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

Durante esta etapa **EL OFERENTE** seleccionado, deberá seguir ejecutando cabalmente el plan definido para la etapa de operación. Igualmente, deberá definir y entregar el Plan de Cierre de conformidad con lo acordado con **LA PREVISORA S.A.**, detallado con los siguientes aspectos:

- Definición de roles de cierre.
- Número de personas asignadas para realizar el cierre, actividades que desarrollarán y perfiles de experiencia y entrenamiento de estas personas.

Plan de Cierre: Descripción de las actividades (diseño del plan, entregables, formatos, cronograma, entre otros).

Fase 1: Validación del cierre y entrega, incluye la descripción de las actividades (entregables, indicadores, cronograma entre otros).

Fase 2: Implementación de la etapa de cierre, incluye descripción de las actividades (entregables, reportes, proceso de entrega de procedimientos, data, bases de datos y documentación histórica, proceso de destrucción de información, informe de gestión de cierre del servicio, entre otros).

EL OFERENTE seleccionado, deberá entregar a LA PREVISORA S.A., antes de cumplirse 2 meses para la terminación del contrato, las bases de datos correspondientes a la gestión de: incidentes, requerimientos, problemas, cambios, conocimiento, niveles de servicio, catálogo de servicios, configuración y gestión de activos del servicio.

Igualmente, el inventario automático de hardware y software con corte a los 2 últimos meses antes de la terminación del contrato, las cuales deberán tener la información disponible de manera integral y que además puedan restaurarse en un motor de base de datos (Oracle o SQL), aclarando que tanto la información en texto y sus anexos como archivos, formularios, correos, imágenes etc., deben quedar disponibles para LA PREVISORA S.A. Mientras se realiza la entrega por parte del OFERENTE seleccionado actual al nuevo proveedor, LA PREVISORA S.A. deberá tener acceso a través de la herramienta de gestión habitual.

EL OFERENTE seleccionado deberá entregar a LA PREVISORA S.A., toda la documentación relacionada con la gestión del servicio objeto del contrato correspondientes a la gestión de: incidentes, requerimientos, problemas, cambios, conocimiento, niveles de servicio, catálogo de servicios, configuración y activos del servicio e inventario automático de hardware y software con corte al último día del contrato, las cuales deberán tener la información disponible de manera integral aclarando que tanto la información en texto y sus anexos como archivos, formularios, correos, imágenes etc., deben quedar disponibles para LA PREVISORA S.A. La información deberá entregarse en un tiempo no mayor a 30 días calendario posterior a la terminación del contrato.

EL OFERENTE al retirar los equipos de LA PREVISORA S.A., deberá realizar el respectivo borrado seguro a todos los equipos.
(...).

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

CAPÍTULO IV

1. ASPECTOS CALIFICABLES

Únicamente se procederá a la calificación de las propuestas que hayan cumplido con los requisitos mínimos y por ende queden habilitadas. La oferta más favorable será aquella cuya calificación sea la más alta y resulte ser la más ventajosa y conveniente para la Compañía, de conformidad con los criterios aquí establecidos.

Entre las propuestas habilitadas se realizará la selección de la propuesta más favorable para la compañía que será aquella que obtenga el mayor puntaje de acuerdo con lo siguiente:

Factores de calificación

Factor	Puntaje
Oferta Económica	437.5
Condiciones adicionales	400
Ambiental.	50
Apoyo a la industria nacional.	100
Emprendimiento y empresa de mujeres	2.5
Trabajadores en condición de discapacidad	10
Total	1.000

a. OFERTA ECONÓMICA: Máximo 437.5 puntos

EL OFERENTE deberá diligenciar los siguientes anexos:

- **ANEXO 7_ OFERTA DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS _V2**
- **ANEXO 8_ OFERTA DE SERVICIOS GESTIÓN DE TI _V2**

Para la Calificación del Factor Económico se tendrá cuenta el puntaje máximo establecido a continuación para cada uno de ellos, mediante la aplicación de la Media Aritmética que se detalla en este numeral.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoria del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Factor Económico	Máximo Puntaje
Factor Económico Equipos PC	213
Factor Económico Gestión Servicios de TI	224.5
Total Puntaje Factor Económico	437.5

- Para el Factor Económico Equipos PC se tendrá en cuenta el **VALOR TOTAL ARRENDAMIENTO EQUIPOS 36 MESES INCLUIDO IVA, diligenciado en el ANEXO 7_ OFERTA DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS _V2**
- Para el factor Económico Gestión Servicios de TI se tendrá en cuenta el **VALOR TOTAL GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI 38 MESES INCLUIDO IVA, diligenciado en el ANEXO 8_ OFERTA DE SERVICIOS DE GESTION TI_ V2**
- Si existe discrepancia entre cifras y textos, se dará prelación a los textos.
- Los valores en dinero o porcentaje 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.
- **LOS OFERENTES** deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, la cual incluirá todos los gastos directos e indirectos en que pueda llegar a incurrir en la ejecución del contrato y que soportan de forma integral las condiciones mínimas y los aspectos adicionales ofertados.
- La propuesta económica no podrá superar el presupuesto asignado para la presente Invitación.
- **Nota:** No se aceptan ofertas parciales, alternativas o condicionadas, se debe incluir en la oferta todos los requerimientos, de lo contrario la oferta será rechazada.

El procedimiento de evaluación de la propuesta económica se calificará así:

Cálculo de puntaje mediante media aritmética.

Consiste en la determinación del promedio aritmético de las ofertas válidas y la asignación de puntos en función de la proximidad de las ofertas a dicho promedio aritmético, como resultado de aplicar las siguientes fórmulas:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoria del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

$$\bar{X} = \sum_{i=1}^n \frac{x_i}{n}$$

$\bar{X}$ = Media aritmética.

x_i = Valor de la oferta i sin decimales

n = Número total de las Ofertas válidas presentadas

Obtenida la media aritmética se procederá a ponderar las ofertas de acuerdo con la siguiente fórmula.

$$\text{Puntaje } i = \begin{cases} [\text{Incluir el valor del máximo puntaje}] \times \left(1 - \left(\frac{\bar{X} - V_i}{\bar{X}}\right)\right) & \text{para valores menores o iguales a } \bar{X} \\ [\text{Incluir el valor del máximo puntaje}] \times \left(1 - 2 \left(\frac{|\bar{X} - V_i|}{\bar{X}}\right)\right) & \text{para valores mayores a } \bar{X} \end{cases}$$

$\bar{X}$ = Media aritmética.

V_i = Valor total de cada una de las Ofertas i , sin decimales.

i = Número de oferta.

En los casos que el valor total de la propuesta supere en un 50% la media aritmética se asignará cero (0) puntos.

En el caso de ofertas económicas con valores mayores a la media aritmética se tomará el valor absoluto de la diferencia entre la media aritmética y el valor de la oferta, como se observa en la fórmula de puntaje.

b. CONDICIONES ADICIONALES: Máximo 400 PUNTOS.

Los cuatrocientos puntos posibles para este factor se distribuirán así:

EXPERIENCIA GENERAL Y ESPECÍFICA A LA MÍNIMA REQUERIDA PARA DOS (02) DE LOS CUATRO (04) ROLES EN EL NUMERAL 3.4. DEL DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS. MÁXIMO 80 PUNTOS.

El puntaje se asignará de la siguiente forma:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoria del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**

 **PREVISORASEGUROS**

 **PREVISORA SEGUROS S.A**

 **PREVISORA SEGUROS**

 **@SomosPREVISORA**

ROL	10 PUNTOS	25 PUNTOS	40 PUNTOS	MÁXIMO PUNTAJE A OBTENER
GERENTE DE PROYECTO	Experiencia general adicional a la experiencia mínima requerida de un (01) año contado a partir de la obtención de la tarjeta profesional. Experiencia específica adicional a la mínima requerida de un (01) año en cargos como gerente o director de proyectos en empresas del sector TI.	Experiencia general adicional a la mínima requerida de tres (03) años contados a partir de la obtención de la tarjeta profesional. Experiencia específica adicional a la mínima requerida de tres (03) años en cargos como gerente o director de proyectos en empresas del sector TI.	Experiencia general adicional a la mínima requerida de cinco (05) años contados a partir de la obtención de la tarjeta profesional. Experiencia específica adicional a la mínima requerida de cinco (05) años en cargos como gerente o director de proyectos en empresas del sector TI.	40 PUNTOS
LIDER DE CIBERSEGURIDAD	Experiencia adicional a la experiencia mínima requerida de un (01) año en atención de auditoría, remediación Vulnerabilidades, aseguramientos de plataforma, y/o gestión de ambientes de seguridad.	Experiencia adicional a la mínima requerida de dos (02) años en atención de auditoría, remediación Vulnerabilidades, aseguramientos de plataforma, y/o gestión de ambientes de seguridad.	Experiencia adicional a la mínima requerida de tres (03) años en atención de auditoría, remediación Vulnerabilidades, aseguramientos de plataforma, y/o gestión de ambientes de seguridad.	40 PUNTOS

- EL PROPONENTE deberá adjuntar a la oferta, carta de intención de vinculación de los roles firmada por el representante legal.
- EL PROPONENTE para obtener el puntaje deberá adjuntar:
 - Hoja de vida del personal en formato de la función pública debidamente diligenciado y firmado.
 - Tarjeta profesional
 - Certificaciones de experiencia, cada certificación de experiencia laboral o de prestación de servicios deberá contener como mínimo la siguiente información:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

- Nombre de la entidad contratante y firma de quien certifica con su respectivo cargo.
- Nombre de la persona a quien se le expide la certificación y cargo.
- La certificación deberá estar expedida con logo impreso o papel membretado de la firma que expide la certificación.
- Objeto del Contrato y funciones desarrolladas. En caso de que las funciones no hayan sido desarrolladas directamente para la empresa que expide la certificación (por ejemplo, una certificación de una empresa mediante la cual el profesional prestó sus servicios a una compañía cliente), debe incluirse la relación de los contratos en los que se participó, incluyendo la compañía, cliente, objeto del contrato, dedicación porcentual y fechas de inicio y fin de la participación.
- Fecha de iniciación del contrato.
- Fecha de terminación del contrato.
- Fecha de expedición de la certificación.

Las constancias de experiencia deberán ser expedidas por el representante legal o el jefe de talento humano o quien haga sus veces en la entidad a la cual el funcionario prestó sus servicios. El proveedor seleccionado podrá certificar la experiencia de sus empleados siempre y cuando cumplan con los requisitos exigidos en este documento.

2. ASSET MANAGEMENT DE LOS PERFILES DEL NUMERAL 3.4 DE DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS 008-2025. - MÁXIMO 20 PUNTOS

El puntaje se asignará AL PROPONENTE que se comprometa mediante carta dirigida a LA PREVISORA S.A. firmada por el representante legal a cumplir con la totalidad de las actividades que se relacionan a continuación por cada rol:

ROL	20 PUNTOS
GERENTE DE PROYECTO	Finalizada la etapa de transición, este profesional entregará sin costo alguno para LA PREVISORA S.A. un Asset Management conforme a sus funciones el cual deberá contener como mínimo la siguiente información: Plan de mejora y/o informe de recomendaciones internas a mejorar bajo las buenas prácticas de ITIL 4 o superior.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

COORDINADOR DE SERVICIO	Finalizada la etapa de transición, este profesional entregará sin costo alguno para LA PREVISORA S.A. un Asset Management conforme a sus funciones el cual deberá contener como mínimo la siguiente información: 1. Plan de mejora y/o informe de recomendaciones internas a mejorar bajo las buenas prácticas de ITIL 4 o superior.
COORDINADOR DE IMPLEMENTACIÓN	Finalizada la etapa transición, este profesional entregará sin costo alguno para LA PREVISORA S.A. un Asset Management conforme a sus funciones el cual deberá contener como mínimo la siguiente información: 1. Plan de mejora y/o informe de recomendaciones internas a mejorar bajo las buenas prácticas de ITIL 4 o superior.
LIDER DE CIBERSEGURIDAD	Finalizada la etapa de transición, este profesional entregará sin costo alguno para LA PREVISORA S.A. un Asset Management conforme a sus funciones el cual deberá contener como mínimo la siguiente información: 1. Informe de procesos internos para mejorar relacionados con el objeto del contrato y las vulnerabilidades detectadas en el proceso asociado a este rol.

EL PROPONENTE se compromete a realizar el seguimiento bimestral de los Asset Management entregados en etapa de transición del servicio, para lo cual deberá entregar un informe en la periodicidad señalada.

EL PROPONENTE se compromete a dar cumplimiento en las actividades que se deriven de los Asset Management durante la etapa de ejecución del contrato.

EL PROPONENTE se compromete a apoyar a LA PREVISORA S.A. en las auditorías internas y/o externas de acuerdo con las amenazas, vulnerabilidades y acciones de mejora detectadas en los Asset Management.

Entregables: Se relaciona los entregables que son responsabilidad del Proveedor:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

#	ENTREGABLES	FRECUENCIA
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 telefónica, Rotación de recursos del contrato. Indicador de gestión casos VIP.	Mensual
2	Informe de Cumplimiento de los ANS por áreas resolutoras y los terceros que estén configurados en la herramienta de gestión de servicios.	Mensual
3	Informe de análisis de usabilidad de canales.	Bimestral
4	Informe de Calidad sobre la gestión del servicio de Mesa de Ayuda, incluyendo el nivel de satisfacción de los usuarios. Este informe deberá realizarse a través de encuestas, llamadas u otros medios o herramientas diseñados específicamente para evaluar y medir la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.	Mensual
5	Informe de Software y licenciamiento de los equipos de cómputo al servicio de LA PREVISORA S.A., que contenga el estado del software.	Mensual
6	Reporte del estado de actualización de los equipos de cómputo al servicio de LA PREVISORA S.A.	Mensual
7	Informe de Monitoreo de equipos de usuario final. (asociado a los umbrales definidos)	Mensual
8	Informe de usuarios administradores de Dominio y Locales, que incluya la información de desactivación de usuarios de red.	Bimestral
9	Informe de Mejora Continua de los procesos y/o prácticas de la gestión del servicio tecnológico.	Mensual
10	Informe de la evaluación trimestral de agentes y envío de resultados de las capacitaciones que se haga al personal de MDS	Trimestral
11	Certificación expedida por el fabricante donde se indique que los equipos que entreguen a LA PREVISORA S.A. son corporativos. (indicar el modelo y la marca).	Único (etapa de transición)
12	Certificación expedida por el fabricante donde garantice que los equipos que suministrará a LA PREVISORA S.A. cuentan con garantía mínimo de 3 años en modo (3-3-3).	Único (etapa de transición)
13	Carta firmada por el representante Legal donde certifique que los equipos y sus accesorios tendrán garantía durante la vigencia del contrato.	Único (etapa de transición)
14	Cronograma de implementación de equipos de cómputo.	Único (etapa de transición)
15	Cronograma de implementación de la Mesa integral de servicio tecnológico.	Único (etapa de transición)

La Previsora

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

#	ENTREGABLES	FRECUENCIA
16	Actas de recibo a usuario final (Aplica en la etapa de transición y en la etapa Operativa por cada equipo que se entregue o cambie.)	Continuo
17	Inventario discriminando (total) de los equipos de cómputo actuales y sus accesorios en LA PREVISORA S.A. diferenciado los computadores que hayan sido entregados en virtud del puntaje adicional y deberán venir debidamente identificados con esta condición.	Único (etapa de transición)
18	Inventario actualizado de los elementos ofrecidos (equipo de cómputo, teclado, mouse, base, monitor, entre otros elementos de tecnología que asignen al usuario final).	Mensual
19	Plan de trabajo de mantenimientos preventivo e informes respectivos.	Por cada mantenimiento preventivo realizado.
20	Acta de cierre de la Implementación de equipos de cómputo.	Único (etapa de transición)
21	Campaña de expectativa del cambio de equipos, diseños personalizados para LA PREVISORA S.A.	Único (etapa de transición)
22	Campañas de sensibilización sobre el buen uso de los equipos de cómputo y sus periféricos.	Anual
23	Reporte de desactivación de usuarios de red	Mensual
24	Los demás que EL OFERENTE considere relevantes	Por Definir

f. Trabajadores en condición de discapacidad: Máximo 10 puntos.

Se asignará diez (10) puntos, al oferente que acredite la vinculación de trabajadores con discapacidad en su planta de personal, de acuerdo con los siguientes requisitos:

1. La persona natural, el representante legal de la persona jurídica o el revisor fiscal, según corresponda, certificará el número total de trabajadores vinculados a la planta de personal del proponente o sus integrantes a la fecha de cierre del proceso de selección.
2. Acreditar el número mínimo de personas con discapacidad en su planta de personal, de conformidad con lo señalado en el certificado expedido por el Ministerio de Trabajo, el cual deberá estar vigente a la fecha de cierre del proceso de selección.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Verificados los anteriores requisitos, se asignará el puntaje indicado a quienes acrediten el número mínimo de trabajadores con discapacidad, señalados a continuación:

Número total de trabajadores de la planta de personal del proponente	Número mínimo de trabajadores con discapacidad exigido
Entre 1 y 30	1
Entre 31 y 100	2
Entre 101 y 150	3
Entre 151 y 200	4
Más de 200	5

Para la acreditación de este puntaje el oferente deberá presentar:

1. Certificación expedida por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica o plural o el revisor fiscal, según corresponda, en la que indique el número total de trabajadores vinculados a la planta de personal del proponente o sus integrantes a la fecha de cierre del proceso de selección, precisando el nombre y el documento de identidad.
2. Certificado expedido por el Ministerio de Trabajo, el cual deberá estar vigente a la fecha de cierre del proceso de selección, en el que se acrediten las personas con discapacidad vinculadas a la planta de personal.
3. Para efectos de lo señalado en el presente numeral, si la oferta es presentada por un consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, se tendrá en cuenta la planta de personal del integrante del proponente plural que aporte como mínimo el cuarenta por ciento (40%) de la experiencia requerida para la respectiva contratación.

• **ANEXOS MODIFICADOS:**

ANEXO_1_RECURSO_HUMANO_V2

ANEXO 2_ANS_V2

ANEXO 4_REQUISITOS TECNICOS MINIMOS_V2

ANEXO 5_EXPERIENCIA TECNICA HABILITANTE_V2

ANEXO_6_CARACTERISTICAS_MINIMAS EQUIPOS_DE_COMPUTO_V2

ANEXO 7_OFERTA DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS_V2

ANEXO 8_OFERTA DE SERVICIOS DE GESTION TI_V2

ANEXO_18_CARACTERISTICAS TECNICAS ADICIONALES_V2

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoria del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**

 **PREVISORASEGUROS**

 **PREVISORA SEGUROS S.A**

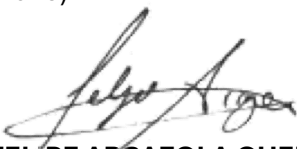
 **PREVISORA SEGUROS**

 **@SomosPREVISORA**

Las demás condiciones que no fueron modificadas mediante la presente Adenda se mantienen de conformidad con lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas de la Invitación Abierta No. 008 -2025.

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

Dada en la ciudad de Bogotá a los treinta y uno (31) días del mes de julio de dos mil veinticinco (2025).



FELIPE ARRAZOLA GUERRA
Vicepresidente de Desarrollo Corporativo

Revisó: Yeisonn Alexander Chipatecua - Subgerente de Infraestructura y Servicios de TI
Juan Manuel García - jefe de oficina Arquitectura Empresarial



La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoria del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**