



LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS

DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS
INVITACIÓN ABIERTA No. 008 – 2025

Vicepresidencia de Desarrollo Corporativo
Subgerencia de Infraestructura y Servicios de TI

OBJETO: Contratar el Servicio integral arrendamiento de Equipos de Cómputo y Gestión de Servicios de TI.

JULIO 2025

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 6708161 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

ÍNDICE

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

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 6708161 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

23.	Cierre del proceso y plazo para la presentación de las propuestas	19
24.	Entrega, contenido y recepción de propuestas	19
25.	Idioma oficial	21
26.	Audiencia de cierre	21
27.	Verificación y evaluación.....	22
28.	Reserva durante el proceso de verificación y evaluación	22
29.	Selección del contratista	23
30.	Criterios de desempate	23
31.	Causales de rechazo	25
32.	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	30
CAPÍTULO III		31
ASPECTOS HABILITANTES		31
1.	De orden jurídico (capacidad jurídica)	31
	Oferentes de origen nacional	31
2.	De orden financiero (Capacidad financiera).....	42
3.	De orden técnico (Capacidad técnica).....	44
3.1.	Experiencia técnica habilitante.....	44
3.2.	Información Histórica	46

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 6708161 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

3.3. Certificaciones.	57
3.4. Equipo de trabajo requerido para la implementación y transición del servicio ...	58
3.5. Requerimientos del Servicio Integral Arrendamiento de Equipos de Cómputo y Gestión de Servicios TI.	63
3.7. ETAPAS	92
CAPÍTULO IV	97
1. ASPECTOS CALIFICABLES	97
Factores de calificación.....	98
a. OFERTA ECONÓMICA: Máximo 437.5 puntos	98
b. CONDICIONES ADICIONALES: Máximo 400 PUNTOS.....	100
c. Factor ambiental: Máximo cincuenta (50) Puntos.	105
d. Factor de apoyo a la industria nacional: Máximo cien (100) puntos.	105
e. Factor de emprendimiento y empresa de mujeres: Hasta (2,5) puntos.	106
f. Trabajadores en condición de discapacidad: Máximo 10 puntos.	108
CAPÍTULO V.....	109
ANEXOS	109

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 6708161 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 I

INFORMACIÓN GENERAL

1. Información general de la compañía.

LA PREVISORA S.A. es una sociedad anónima de economía mixta, del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y perteneciente al sector financiero. La compañía cuenta con personería jurídica y autonomía administrativa y es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia quien a través de la resolución SB514 del 26 de agosto de 1954 otorgó autorización de funcionamiento a **LA PREVISORA S.A.**

LA PREVISORA S.A. se encuentra legalmente constituida mediante Escritura Pública número 2146 del 6 de agosto de la Notaría Sexta de Bogotá D.C., identificada con el NIT 860.002.400 -2 y su domicilio principal es la ciudad Bogotá D.C.

El objeto social de **LA PREVISORA S.A.**, se encuentra contenido en el artículo 3 de los Estatutos Sociales y en el artículo 1.2.2.4 del Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público (Decreto 1068 de 2015), que establece:

“El objeto de la sociedad es el de celebrar y ejecutar contratos de Seguro, Coaseguro y Reaseguro que amparen los intereses asegurables que tengan las personas naturales o jurídicas privadas, así como los que directa o indirectamente tengan la Nación, el Distrito Capital de Bogotá, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas de cualquier orden, asumiendo todos los riesgos que de acuerdo con la ley puedan ser materia de estos contratos.”

La compañía cuenta con 26 sucursales a nivel nacional las cuales se encargan de gestionar el objeto de la sociedad.”

2. Definiciones

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo como lo requiera el contexto en el cual son utilizados.

Adenda: Documento que modifica, aclara y/o adiciona el documento de condiciones definitivas, sus anexos o formularios con posterioridad a la apertura del proceso de selección, y que formarán parte de este.

Adjudicación: Es la decisión final de LA PREVISORA S.A., expedida por medio del acta de selección que determina el adjudicatario del presente Proceso de Contratación.

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 6708161 | 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

Adjudicatario: Oferente que resulta seleccionado luego de adelantar el proceso de contratación.

Anexo: Es el conjunto de formatos y documentos que se adjuntan al presente Documento de Condiciones y que hacen parte integral del mismo.

Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP): Documento expedido por la Gerencia de Planeación Financiera, que garantiza la disponibilidad presupuestal de recursos (para gasto o inversión), libres de afectación para ser comprometidos durante la vigencia fiscal respectiva.

Conflicto de interés: Son las circunstancias que durante el desarrollo del proceso de selección se presenten en calidad de oferente, proveedor, trabajador y que dará a conocer cuando se considere que existe un interés personal y directo en la gestión, control y/o decisión que pueda suponer un enfrentamiento entre sus intereses personales, comerciales, familiares o de terceros y que impida intervenir y actuar en cualquier asunto en el curso del proceso.

Contrato: Es un acuerdo de voluntades, manifestado entre dos o más personas con capacidad (partes del contrato), que se obligan en virtud del mismo, regulando sus relaciones relativas a una determinada finalidad o cosa, y a cuyo cumplimiento pueden compelerse de manera recíproca.

Consortio: Acuerdo de dos o más personas que en forma conjunta presentan una misma oferta para la adjudicación, celebración y ejecución de un contrato, respondiendo solidariamente de todas y cada una de las obligaciones derivadas de la oferta y del contrato. En consecuencia, las actuaciones, hechos y omisiones que se presenten en desarrollo de la oferta y del contrato, afectarán a todos los miembros que lo conforman.

Documento de condiciones: Es el conjunto de normas que rigen el proceso de selección y el futuro Contrato, en los que se señalan las condiciones objetivas, plazos y procedimientos dentro de los cuales LOS OFERENTES deben formular su Oferta para participar en el Proceso de Contratación.

Garantía: Es el seguro por medio del cual el proveedor ampara el pago de los perjuicios directos causados por el incumplimiento de sus obligaciones o la responsabilidad, estipuladas en la negociación o en el contrato.

Oferente: Es la persona natural o jurídica o el grupo de personas jurídicas y/o naturales, nacionales o extranjeras, asociadas entre sí mediante las figuras de consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura que presenta una Oferta para participar en el Proceso de Contratación.

Oferta: Es la propuesta presentada a LA PREVISORA S.A. por los interesados durante el desarrollo del proceso de Contratación.

Plazo de ejecución: Es el período o término que se fija para el cumplimiento de las obligaciones de las partes derivadas del contrato.

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 6708161 Horario: L-V B 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

Unión temporal: Acuerdo de dos o más personas que en forma conjunta presentan una misma propuesta para la adjudicación, celebración y ejecución de un contrato, respondiendo solidariamente por el cumplimiento total de la oferta y del objeto contratado, pero las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato se impondrán de acuerdo con la participación en la ejecución de cada uno de los miembros de la unión temporal.

ABM: Programa de mantenimiento del archivo que administra el funcionamiento de los usuarios habilitados con sus correspondientes contraseñas, permisos y demás características.

Acceso: La puesta a disposición por parte de un proveedor a otro proveedor, de recursos físicos y/o lógicos de su red para la provisión de servicios. El acceso implica el uso de las redes.

ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), son parámetros, tiempos y requisitos establecidos para la entrega de productos o servicios de un proceso a los usuarios internos y externos, con los cuales se medirá la oportunidad del mismo.

BIOS: (Sistema básico de entrada/salida) es el programa que utiliza el microprocesador de una computadora para iniciar el sistema informático después de encenderlo.

Cifrado: Proceso que convierte información legible (texto plano) en un código ininteligible (texto cifrado), asegurando que solo las personas con la clave adecuada puedan acceder a la información original.

CMDB: El Sistema de Gestión de la Configuración (Configuration Management System, CMS/ Configuration Management Database, CMDB).

Dashboard: Es una herramienta de gestión de la información que monitoriza, analiza y muestra de manera visual los indicadores clave de desempeño (KPI), métricas y datos fundamentales para hacer un seguimiento del estado de una empresa, un departamento, una campaña o un proceso específico.

Disponibilidad: Propiedad de que la información y sus recursos relacionados deben estar disponibles y utilizables cuando se los requiera.

DLP: Prevención de pérdida de datos por sus siglas en inglés Data Loss Prevention.

Firewall: Es una aplicación de seguridad diseñada para bloquear las conexiones en determinados puertos del sistema, independientemente de si el tráfico es benigno o maligno. Un firewall debería formar parte de una estrategia de seguridad estándar de múltiples niveles.

Equipo de cómputo: Dispositivo electrónico que almacena y procesa información para después mostrarla en una interfaz a la disposición del usuario, permite una interacción del hardware (parte tangible) con el software (parte intangible). Suelen ser parte de estos equipos, el conjunto de elementos conocidos como periféricos: Teclado, ratón, monitor, adaptadores de video, etc.

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 6708161 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

ITIL: Las siglas ITIL significan Information Technology Infrastructure Library, que traduciríamos literalmente como Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información. ITIL es una guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI).

ITSM: Se refiere a la metodología y marco de trabajo utilizado para gestionar los servicios de TI de manera efectiva, centrándose en la alineación con los objetivos del negocio, la entrega de servicios de calidad y la satisfacción del cliente.

IVR: Por sus siglas en inglés Interactive Voice Response) es una facilidad de un PBX que permite contestar y enrutar las llamadas de manera automática.

LAN: Red de área local, en inglés Local Area Network

Mesa de servicio: Es una unidad funcional dedicada a gestionar una variedad de eventos sobre el servicio.

Soporte remoto: La conexión remota le permite al técnico ver la pantalla del dispositivo remoto en su propia pantalla en tiempo real y, en la mayoría de los casos, puede tomar el control del dispositivo remoto para solucionar problemas y realizar otras tareas.

Omnicanalidad: utilizar todos los canales de comunicación de la empresa con sincronía y planeamiento.

Outsourcing: tercerización o subcontratación de servicios o actividades a una empresa externa.

Servicio de TI: es una facilidad elaborada o construida usando tecnologías de la información para permitir una eficiente implementación de las capacidades institucionales.

3. Recomendaciones importantes al oferente.

LA PREVISORA S.A. pone a disposición de los interesados el documento de condiciones definitivas del proceso de **INVITACIÓN ABIERTA**, a continuación, se presentan algunas recomendaciones:

- Lea cuidadosamente el contenido de este documento de condiciones definitivas, los documentos que hacen parte de este, sus formatos y anexos entre otros.
- Verifique, antes que nada, que no esté incurso en ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad general ni especial o prohibiciones para contratar y/o conflicto de interés.
- Tenga presente la fecha y hora límite prevista para presentar la oferta.
- Verifique que las fechas de expedición de los documentos se encuentren dentro de los plazos exigidos.

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 Ustariz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera TIA No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- Con la presentación de la oferta usted está otorgando autorización a **LA PREVISORA S.A.** de hacer públicos los documentos de la oferta por lo que no podrá invocar ningún tipo de confidencialidad sobre la misma.
- **EL OFERENTE**, con la presentación de su oferta, acepta íntegramente todas las condiciones establecidas en esta invitación, la cual formará parte integral del contrato a celebrar.
- **EL OFERENTE** con la sola presentación de su propuesta declara que ha recibido toda la información necesaria y suficiente para elaborar su oferta y que asume las consecuencias negativas que puedan generarse, por el hecho de no haber solicitado información complementaria en las oportunidades señaladas en esta invitación.
- **EL OFERENTE** debe validar constantemente la página de **LA PREVISORA S.A.** teniendo en cuenta que todos los documentos del proceso serán publicados por este medio.

4. Objeto

Contratar el Servicio integral arrendamiento de Equipos de Cómputo y Gestión de Servicios de TI.

5. Obligaciones generales de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR

1. Cumplir con el objeto contratado, de acuerdo con las condiciones técnicas, económicas, financieras y comerciales de la propuesta que forma parte integral del contrato y las que señale la persona que ejerza la supervisión del contrato, inherentes al objeto de este.
2. Acatar y gestionar las instrucciones o solicitudes, relacionadas con el objeto del contrato, que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de **LA PREVISORA S.A.**, a través del área que ejerce la supervisión del contrato.
3. Programar y coordinar con el supervisor del contrato, todas las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del contrato.
4. Cumplir con todas las políticas aplicables de **LA PREVISORA S.A.**, entre ellas, el Manual de Contratación, Procedimiento criterios en Seguridad y Salud para la selección de contratistas y proveedores, el Sistema de Administración de Riesgos y Lavado de Activos, Política del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Confidencialidad de la Información, Manual de Manejo de Marca, Política para la Protección de Datos, Política Ambiental.
5. Cumplir las políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI de **LA PREVISORA S.A.** aplicables al servicio a contratar. **LA PREVISORA S.A.**, estará facultada para realizar revisiones del cumplimiento de los requisitos de seguridad - SGSI a los servicios prestados por **EL OFERENTE**. **PARÁGRAFO: EL OFERENTE** se obliga a responder por todos los daños y perjuicios que, por acción, retardo, omisión, culpa o negligencia suya, de sus empleados, sus asesores o subcontratistas, ocasione a **LA PREVISORA S.A.** y/o a sus asegurados o potenciales asegurados en el desarrollo y ejecución del presente contrato.
6. Rendir y elaborar los informes, conceptos, estudios y demás requerimientos o actividades que se soliciten en el desarrollo del contrato.
7. Dar cumplimiento en su totalidad a lo ofrecido en su propuesta, así como a las indicaciones señaladas por la persona que ejerza la supervisión del contrato, inherentes al objeto del mismo y/o para su mejoramiento.

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 6708161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensor@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

8. Guardar total reserva de la información que le sea confiada por razón del presente contrato y para desarrollo de este, ya que la misma es de propiedad de **LA PREVISORA S.A.**
9. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas precontractuales, contractuales y post contractuales, evitando dilaciones.
10. Constituir a su costa las pólizas exigidas en el presente contrato.
11. Cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias derivadas de la ejecución del contrato suscrito.
12. Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa con que se cuenta para el cumplimiento del objeto contractual, desarrollar todas las obligaciones que sean necesarias e inherentes para su cabal ejecución.
13. Asegurar a **LA PREVISORA S.A.** que el objeto contratado se cumplirá con la mejor calidad y dentro de los plazos establecidos.
14. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** a través de la persona que ejerza la supervisión acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
15. Dar cumplimiento a las obligaciones con el sistema integral de seguridad social, (salud, pensiones y riesgos laborales) y parafiscales, tales como ICBF, SENA y Cajas de Compensación Familiar, de conformidad con lo establecido en Ley 789 de 2002.
16. Cumplir con los programas de capacitación relacionados con el sistema de Administración de Riesgo Operativo **SARO** establecido por **LA PREVISORA S.A.**
17. Radicar las facturas, dentro de los plazos convenidos.
18. Dar cumplimiento a lo establecido en el documento de invitación a presentar propuesta y en la propuesta presentada, documentos que hacen parte integral del contrato que se celebre.
19. Si **EL OFERENTE**, tiene la obligación legal de expedir factura electrónica, esta debe estar previamente validada por la DIAN para su recibo y aceptación por parte de **LA PREVISORA S.A.** Lo anterior conforme a las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020 y 000015 del 11 de febrero de 2021 y demás normas que regulen o llegasen a regular la emisión de factura electrónica.
20. Informar de inmediato y por escrito a los supervisores, la ocurrencia de situaciones de fuerza mayor o caso fortuito que puedan afectar la ejecución del contrato, incluyendo las recomendaciones que procedan según el caso.
21. Respetar los derechos de autor y propiedad intelectual en el ejercicio del contrato.
22. Cumplir con las disposiciones contenidas en la circular 052 de 2007 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como aquellas normas que en el desarrollo de este contrato sean publicadas y regulen lo correspondiente a seguridad de la información en los aspectos que resulten aplicables para la ejecución del presente contrato.
23. Dar cumplimiento a la legislación vigente sobre higiene, Seguridad Industrial y Riesgos Laborales establecida para la industria de la Construcción y Ministerio del Trabajo. Cumplir a cabalidad con las condiciones pactadas en el Contrato, las cuales solamente podrán ser modificadas previo cumplimiento del trámite dispuesto para tal fin por LA PREVISORA S.A., según el procedimiento establecido y una vez se alleguen los documentos pertinentes.
24. Indemnizar y/o asumir todo daño que se cause a terceros, a bienes propios o de terceros, o al personal contratado para la ejecución del contrato, por causa o con ocasión del desarrollo de este.

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 6708161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensor@previsora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

25. EL OFERENTE deberá entregar la información técnica solicitada por La Previsora S.A., previo acuerdo entre las partes sobre los formatos a utilizar.
26. Las demás obligaciones inherentes y necesarias para la ejecución a cabalidad del objeto del presente contrato.

6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR

Además de las señaladas en la Ley, en la propuesta, en el objeto contractual y de las derivadas de la naturaleza del presente contrato, EL PROVEEDOR está obligado a:

1. Asignar el personal establecido para la prestación del servicio, que incluye el personal de contingencia, dotación y control de turnos del personal asignado a la ejecución del contrato.
2. Garantizar la disponibilidad del servicio acorde con lo solicitado por La Previsora S.A.
3. Realizar la gestión integral de mesa de servicio y arrendamiento de equipos según lo requerido por La Previsora S.A.
4. Implementar y gestionar el esquema de atención de la mesa de servicio.
5. Garantizar los niveles requeridos de soporte.
6. Gestionar la Herramientas de gestión de servicio provista por La Previsora S.A., entre otras: herramienta de gestión ITSM, herramienta de conexión remota, Chatbot.
7. Gestionar las herramientas provistas por el oferente, entre otras: Herramienta de Telefonía, grabación de llamadas, llamadas salientes, telecomunicaciones y almacenamiento,
8. Gestionar las actividades de la operación.
9. Realizar las capacitaciones y evaluaciones definidas por La Previsora S.A., con la periodicidad requerida.
10. Suministrar los equipos incluyendo sus accesorios para todos los funcionarios de La Previsora S.A.
11. Suministrar los equipos PC al personal designado para la prestación del servicio.
12. Definir y entregar el plan de contingencia para La Previsora.
13. Garantizar las etapas definidas: Transición, operación y cierre del contrato.
14. Suministrar la dotación del personal del OFERENTE, con el fin de identificar adecuadamente a los empleados y personal del OFERENTE, este último deberá:
 - a. Suministrar a su personal, los respectivos elementos de identificación para su uso al interior de LA PREVISORA S.A., como mínimo carné corporativo y chaleco/camisa (prenda corporativa), entre otros elementos que consideren necesarios.
 - b. Garantizar que todo su personal y en todo momento porte en un lugar visible, los elementos que permitan identificarlos al interior de la organización como empleados de EL OFERENTE.
 - c. Suministrar como mínimo los computadores, periféricos como bases, teclados, mouse, multipuertos y monitores, kits de mantenimiento, cables, discos y demás elementos necesarios para el desarrollo de la labor de su personal en la ejecución de contrato, los cuales deberán cumplir con las políticas de LA PREVISORA S.A. sobre seguridad, software/hardware etc.
 - d. Control de turnos del personal de Mesa: EL OFERENTE seleccionado, deberá garantizar que cuenta con un sistema de asignación de turnos y creación de mallas para el control de

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 6708161 | 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

asistencia, horarios y validación de puestos efectivos por parte de LA PREVISORA S.A que permita la administración del personal de agentes con las siguientes características:

- i. Control de acceso por roles que permita identificar a cada persona con su código.
 - ii. Visualización del estado del personal en cualquier situación: (descanso, permiso, almuerzo, etc.)
 - iii. Control de entradas y salidas.
 - iv. Total de horas trabajadas.
 - v. Total de horas de ausentismo.
 - vi. Generación de reportes diarios y consolidados.
 - vii. Rotación de personal.
15. Realizar la gestión de activos tecnológicos bajo las políticas de LA PREVISORA S.A., alineándose con los controles establecidos por la entidad al momento de asignaciones, entregas, retiros, reasignaciones, custodia y entrega a recursos físicos para disposición final de los equipos propios de la entidad.
 16. Mantener en todo momento la calidad del servicio contratado obligándose a solucionar de manera inmediata los hechos propios, y el seguimiento estricto a los casos de resolución de los terceros que puedan desmejorar la calidad del mismo.
 17. Programar y coordinar con los supervisores del contrato, todas las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del contrato.
 18. Administrar y controlar los activos tecnológicos de LA PREVISORA S.A. y los que hacen parte de la solución dispuestos al servicio de LA PREVISORA S.A. por parte del OFERENTE, control de inventario de hardware y software en línea, realizar Software Asset Management (SAM) a los activos de software de manera trimestral.
 19. Especificar los mecanismos de seguridad que serán utilizados para un adecuado aseguramiento, control y seguimiento de los procesos y procedimientos soportados por el personal de la Mesa de Servicio (ejemplo: Administración de claves y cuentas de usuario final, usuarios para acceso a la infraestructura tecnológica de Previsora, etc.).
 20. Garantizar toda la seguridad de su plataforma a nivel de Firewall, Antivirus, Sistema de Detección de Intrusos, además de respaldar y proteger la información de LA PREVISORA S.A. para que esté disponible al estado de máximo 12 horas antes.
 21. Definir y documentar como EL OFERENTE garantizará la continuidad del servicio a través de esquemas como planes de contingencia, respaldo de información, planes de acción, continuidad del negocio y recuperación de desastres. (Continuidad del Servicio y Recuperación de Desastres).
 22. Entregar máximo a los cinco (5) días hábiles siguientes al inicio de la etapa de operación, el plan de contingencia, así como deberá ejecutar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o fortuitos que puedan afectar los servicios Continuidad del Servicio y Recuperación de Desastres: Definir y documentar como EL OFERENTE garantizará la continuidad del servicio a través de esquemas como planes de contingencia, respaldo de información, planes de acción, continuidad del negocio y recuperación de desastres.
 23. Indicar cómo se garantiza la continuidad de la operación y disponibilidad de personal, para poder reemplazar en forma inmediata a un funcionario que soporte los servicios ante cualquier

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

contingencia que signifique la no disponibilidad del mismo por enfermedad, ausencia, permiso, retiro, rotación de personal, entre otros.

24. Realizar gestión sobre el incidente o requerimiento a pesar del escalamiento que se haga del mismo y es responsable todo el tiempo del seguimiento de los progresos, mantener informado al usuario y en última instancia o caso extraordinario del cierre del tiquete.
25. Actualmente, el data center principal y alterno de LA PREVISORA opera en Bogotá y Medellín respectivamente en las instalaciones del proveedor actual (CLARO), y en caso de realizarse un posible cambio de ubicación de estos, EL OFERENTE deberá contemplar el traslado de sus canales (telefonía) para conectividad que apalanca al Plan de Continuidad del Negocio, sin que esto le genere costos adicionales a LA PREVISORA S.A.
26. Suministrar el espacio físico para los analistas de nivel 1, en sus instalaciones o en el lugar que consideren para ejecutar de manera eficaz la prestación del servicio según el objeto del contrato, y contemplar el plan de contingencia en caso de que se requiera para garantizar la estabilidad de la prestación del servicio.
27. Suministrar el espacio físico, para el personal requerido en sitio (presencial) para la ejecución del contrato, incluyendo la infraestructura física como módulos/puestos de trabajo, cableado estructurado con puntos eléctricos, de voz/datos y equipos, sillas, escritorios, etc., dando cumplimiento a los requisitos establecidos por la ARL del OFERENTE, y los demás que considere necesarios para su operación.
28. Registrar en los computadores una marca o distintivo, que permita identificar en la PREVISORA S.A., que corresponde a un equipo corporativo entregado en virtud del puntaje adicional asignado en el proceso de contratación, cuando a ello hubiere lugar.

7. Condiciones Técnicas

LOS OFERENTES aceptan íntegramente las condiciones y obligaciones establecidas en este Documento de Condiciones, así como en el **ANEXO N° 4 REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS**, los cuales formarán parte integral del contrato a celebrar.

Todos los servicios y requerimientos descritos son de obligatorio cumplimiento para la prestación del servicio y el arrendamiento de equipos de cómputo, las propuestas que no cumplan con la totalidad de los requerimientos, no se tendrán en cuenta en el proceso de selección, por lo tanto, no serán calificadas.

8. Garantías

Para legalizar el contrato respectivo, **EL OFERENTE** que resulte seleccionado deberá constituir una póliza **A FAVOR DE ENTIDADES PÚBLICAS CON RÉGIMEN PRIVADO DE CONTRATACIÓN**, expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y en favor de **LA PREVISORA S.A.** con NIT. 860.002.400-2.

La garantía deberá cubrir los siguientes amparos así:

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 6708161 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

GARANTÍA DE COBERTURA DEL RIESGO	PRE-CONTRACTUAL	CONTRACTUAL	PORCENTAJE (%)	PLAZO
Seriedad De La Oferta	X		10%	Será constituida por un término mínimo de 60 días calendario, contados a partir de la fecha de presentación de la oferta y deberá estar vigente hasta la constitución de la Garantía de Cumplimiento.
Cumplimiento		X	20%	Duración del Contrato y cuatro (4) meses más
Pago De Salarios Y Prestaciones Sociales E Indemnizaciones Laborales.		X	5%	Vigencia del contrato y tres (3) años más.
Calidad Del Servicio		X	20%	Vigencia del Contrato y cuatro (4) meses más.
Calidad y correcto funcionamiento de los bienes		X	20%	Vigencia del Contrato y doce (12) meses adicionales al término de la garantía que cubra de fábrica los bienes y/o equipos suministrados
Responsabilidad Civil Extracontractual Derivada De Cumplimiento.		X	20%	Por el plazo de ejecución del contrato.
Póliza Todo Riesgos por pérdida o daños de equipos		X	5%	Vigencia del Contrato y cuatro (4) meses más

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 6708161 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

9. Plazo de ejecución del contrato

El plazo del contrato será de cuarenta (40) meses, los cuales incluyen la etapa de transición y se contarán a partir del perfeccionamiento del contrato; su ejecución será contada a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de garantías requeridas y una vez culminadas las etapas de transición aprobadas por el supervisor del contrato.

10. Supervisión

LA PREVISORA S.A., designará para la supervisión, control y seguimiento del contrato al **Subgerente de Infraestructura y Servicios de TI**, quien garantizará el cumplimiento del contrato y el alcance de los objetivos que busca la entidad con el contrato que se celebre.

11. Domicilio contractual y lugar de ejecución del contrato

Para todos los efectos legales y administrativos se entiende que el domicilio contractual es la ciudad de Bogotá D.C.(Colombia); el servicio se prestará a nivel nacional en las ciudades que indique La Previsora S.A.:

Arauca, Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Ibagué, Manizales, Medellín, Mocoa, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Quibdó, Riohacha, Sincelejo, Tunja, Villavicencio y Yopal y las futuras que lleguen a existir.

12. Confidencialidad

La información o los datos a los cuales tuviere acceso **EL PROVEEDOR** durante la ejecución del contrato, serán mantenidos en forma confidencial y reservada. Esta confidencialidad continuará aún terminado y liquidado el contrato. Toda la información es de propiedad de **LA PREVISORA S.A.** En caso de fuga y/o apropiación indebida de la información es causal de terminación inmediata del contrato sin necesidad de previo requerimiento, dará lugar a la exigencia de las garantías pertinentes y a las sanciones penales y/o administrativas del caso.

Si **EL PROVEEDOR** seleccionado en desarrollo del objeto contractual tuviere acceso a información de clientes de **LA PREVISORA S.A.**, deberá mantener sobre esta la debida reserva bancaria.

13. Correspondencia

La correspondencia relacionada con este proceso deberá ser remitida a los correos electrónicos: contratacion@previsora.gov.co

Indicando en el asunto: **INVITACIÓN ABIERTA No. 008 -2025 – ARRENDAMIENTO DE COMPUTADORES Y GESTIÓN DE SERVICIOS TI.**

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 6708161 Horario: L-V B 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

14. Régimen jurídico aplicable al proceso

El presente proceso se rige por el derecho privado por disposición expresa de los artículos 13, 14 y 15 de la Ley 1150 de 2007. Al proceso se le aplicarán conforme lo expuesto, las disposiciones civiles y comerciales que le sean pertinentes, así como el Manual Interno de Contratación de **LA PREVISORA S.A.**, el cual, **EL OFERENTE**, declara aceptar y conocer con el hecho de presentar la **OFERTA** y que se encuentra publicado en la página web de **LA PREVISORA S.A.**

15. Riesgos

Los riesgos definidos para este proceso de invitación abierta son los establecidos en la matriz de riesgo adjunta.

16. Convocatoria a veedurías ciudadanas

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

Conforme al desarrollo de las actividades señaladas en el cronograma de este proceso, cualquier solicitud la pueden presentar a los correos:

contratacion@previsora.gov.co

17. Cronograma del proceso

ACTIVIDAD	PLAZO
Publicación del documento de condiciones definitivas en la página Web y apertura del proceso de contratación.	11 de julio de 2025.
Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas.	Hasta la 01:00 pm del 16 de julio de 2025.
Respuestas de observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas	23 de julio de 2025.

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 6708161 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

ACTIVIDAD	PLAZO
Fecha máxima para presentación de las propuestas.	Hasta la 1:00:00 p.m. del 31 de julio de 2025.
Audiencia de Cierre de la invitación abierta	A las 03:00 pm del 31 de julio de 2025, mediante evento en vivo a través herramienta Microsoft Teams /o en Calle 57 N° 9-07 en Bogotá D.C. (Según sea el caso)
Término para evaluación preliminar y solicitud de subsanación	Hasta el 8 de agosto de 2025.
Recibo de documentos de aclaraciones solicitadas	Hasta el 13 de agosto de 2025.
Publicación del informe definitivo de verificación de requisitos habilitantes e informe de evaluación de aspectos calificables.	19 de agosto de 2025.
Recibo de observaciones al informe definitivo de verificación de requisitos habilitantes y al informe de evaluación de aspectos calificables	Hasta el 20 de agosto de 2025.
Publicación del Acta de selección y/o declaratoria fallida	20 de agosto de 2025.

Nota 1: Se considerará como extemporánea cualquier solicitud realizada por **EL OFERENTE** antes o después de las fechas y horas indicadas en el **CRONOGRAMA DEL PROCESO. LA PREVISORA S.A.**, si así lo considera necesario, tendrá la facultad de realizar la devolución de las solicitudes extemporáneas.

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 para realizar observaciones a los informes de conformidad con el procedimiento establecido en el título **RESERVA DURANTE EL PROCESO DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN.**

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 6708161 **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

18. Apertura y cierre del proceso

La apertura del presente proceso de selección se da con la publicación en la página web de **LA PREVISORA S.A.** (www.previsora.gov.co) del documento de condiciones definitivas y se cerrará el día señalado en el **CRONOGRAMA DEL PROCESO**.

19. Recepción de observaciones y/o aclaraciones

LA PREVISORA S.A. recibirá las observaciones y/o preguntas y/o solicitudes de aclaración frente al contenido del documento de condiciones definitivas, documentos del proceso (formatos y/o anexos) y de la matriz de riesgos entre otros, durante el plazo establecido para ello en el cronograma. Las observaciones y/o aclaraciones se deben remitir a las siguientes direcciones de correo electrónico:

contratacion@previsora.gov.co

Cualquier solicitud en general deberá enviarse sin excepción al correo anteriormente citado.

Las respuestas de la entidad se publicarán en la página web <https://www.previsora.gov.co>

20. Modificación y/o aclaración del documento de condiciones definitivas

El presente documento de condiciones definitivas se podrá modificar y/o aclarar mediante **ADENDAS** suscritas por el funcionario competente para el efecto, lo que sucederá cuando **LA PREVISORA S.A.** lo estime conveniente o necesario. Las **ADENDAS** serán publicadas en la página WEB de la compañía.

21. Suspensión, modificación o cancelación del proceso de selección.

Cuando aparezcan circunstancias técnicas, operativas, económicas, de mercado, de fuerza mayor, orden de autoridad, acto irresistible de terceros o cualquiera otra que a juicio de **LA PREVISORA S.A.** hagan inconveniente o innecesario continuar con el proceso de selección, el Ordenador del Gasto podrá suspender, cancelar o modificar el proceso de selección en cualquiera de sus etapas.

La decisión tomada deberá ser motivada e informada a los interesados y/o oferente, sin que por ello haya lugar a reclamación alguna, condición que aceptan **LOS OFERENTES** con el sólo hecho de presentar oferta, liberando a **LA PREVISORA S.A.** de cualquier responsabilidad.

22. Plazo del proceso y entrega de propuestas

Por plazo de la **INVITACIÓN ABIERTA** debe entenderse como el término que transcurre a partir de la fecha en la cual se publican los documentos de condiciones definitivas y hasta la fecha de adjudicación establecida en el cronograma. Las propuestas deberán entregarse únicamente en la fecha, hora y lugar o medio determinado por **LA PREVISORA S.A.** para su entrega.

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 6708161 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

23. Cierre del proceso y plazo para la presentación de las propuestas

El presente proceso se cerrará el día señalado para el efecto en el **CRONOGRAMA DEL PROCESO** y las propuestas deberán ser presentadas o enviadas vía email a la siguiente dirección de correo electrónico: contratacion@previsora.gov.co

LOS OFERENTES deberán tener en cuenta el rango de horas que se dispone para presentar sus propuestas.

24. Entrega, contenido y recepción de propuestas

Las propuestas deberán entregarse únicamente en la fecha y durante las horas establecidas en el **CRONOGRAMA DEL PROCESO**, de manera que las propuestas que sean radicadas en **LA PREVISORA S.A.** en días u horarios diferentes a los definidos no serán tenidas en cuenta para el presente proceso contractual y podrán ser devueltas.

*Esto quiere decir que, al remitir su propuesta, **EL OFERENTE** debe asegurarse y cerciorarse de que **LA PREVISORA S.A.** recibió la totalidad de la propuesta dentro del horario dispuesto para la entrega. Para efectos de la hora y fecha de entrega de la propuesta se tendrá en cuenta la fecha y hora en la cual el servidor de **LA PREVISORA S.A.** recibe dicha propuesta. Así las cosas, los posibles oferentes **DEBERÁN** realizar la entrega de sus ofrecimientos con la debida antelación sin infringir las reglas del proceso.*

Las propuestas deben enviarse vía correo electrónico a la dirección de correo informado en el título **CIERRE DEL PROCESO Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS**, en forma digital en dos (2) archivos en formato PDF así:

- 1) El primer archivo deberá contener los documentos habilitantes y con su respectiva tabla de contenido y,
- 2) El segundo archivo deberá contener los aspectos calificables. *Los aspectos calificables deben estar bloqueados con contraseña.*
- 3) *La contraseña debe ser revelada por parte de **EL OFERENTE** únicamente durante la audiencia de cierre.*

Las propuestas que no sean remitidas en las condiciones señaladas y/o cuyas contraseñas de requisitos calificables sean entregadas y/o remitidas a LA PREVISORA S.A. antes del inicio de la audiencia de cierre o después de terminada la audiencia de cierre, o que el archivo de requisitos calificables no tenga contraseña, no serán tenidas en cuenta en este proceso y como consecuencia la propuesta en particular será RECHAZADA.

Debe tenerse en cuenta que, si el tamaño de los archivos no permite su envío, **EL OFERENTE** podrá remitir a través del correo electrónico los documentos PDF debidamente comprimidos o relacionar el

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 6708161 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

link o enlace de un repositorio en la nube con los accesos y disponibilidad necesaria para ingresar a los documentos PDF que contengan la propuesta o en su defecto deberá allegar su oferta a través de cualquier medio idóneo para ello. En todo caso, será responsabilidad de **EL OFERENTE** garantizar que **LA PREVISORA S.A.** pueda acceder a la oferta radicada.

Nota: Es importante indicar que, para los correos de recepción de las propuestas, **LA PREVISORA S.A.** cuenta con una capacidad de cien (100) megas. **EL OFERENTE** deberá validar la capacidad (megas) de salida de sus correos. En caso de requerir más de un correo, se solicita que estos se identifiquen en orden, por ejemplo: parte 1, parte 2, parte 3...

Se recomienda validar que la información enviada sea totalmente accesible y descargable.

Será responsabilidad de **EL OFERENTE**, cualquier error o denegación de acceso que se presente al abrir o descargar el documento o los links o enlaces de repositorio en la nube. Así mismo, los documentos remitidos a **LA PREVISORA S.A.** no deberán ser modificados de manera posterior al envío de los links o enlaces.

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

Cada paquete digital deberá presentarse con el siguiente rótulo:

- LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS.
- INVITACIÓN ABIERTA No. 008-2025.
- Nombre o Razón Social de EL OFERENTE.
- Dirección de EL OFERENTE.
- Teléfono y Correo Electrónico de EL OFERENTE.

La propuesta deberá contener todos los documentos señalados en el documento de condiciones definitivas para la acreditación de los requisitos habilitantes y la obtención de puntaje so pena de las consecuencias anunciadas en cada caso.

Para organizar el contenido de su propuesta, **EL OFERENTE** debe leer en su integridad el documento de condiciones definitivas. Así mismo, revisar con especial atención a la información contenida en el capítulo de **ANEXOS**, así como diligenciar estos últimos, los cuales deben ser entregados debidamente diligenciados y firmados por el Representante Legal de **EL OFERENTE**.

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

25. Idioma oficial

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

26. Audiencia de cierre

La audiencia de cierre se realizará en la misma fecha establecida para el cierre del proceso según lo indicado en el **CRONOGRAMA DEL PROCESO** en un evento en vivo usando la herramienta Microsoft Teams, iniciará a la hora prevista en el cronograma y terminará una vez culmine el protocolo de la audiencia.

LA PREVISORA S.A. enviará la invitación a cada uno de los correos electrónicos desde los cuales se recibieron las propuestas en término, indicando el link de ingreso al evento (en vivo). La finalidad de esta audiencia es que **LOS OFERENTES** conozcan la información relevante de las propuestas recibidas digitalmente, la revelación de la contraseña correspondiente del archivo de aspectos calificables por parte de cada uno de **LOS OFERENTES**, el valor de la oferta económica, las condiciones de la póliza de seriedad de la propuesta y demás observaciones que a juicio del comité evaluador designado para el proceso y asistentes a la audiencia se consideren necesarias.

En el evento en que uno de **LOS OFERENTES** no se pueda conectar y si **EL OFERENTE** no suministró a **LA PREVISORA S.A.** la contraseña para abrir el archivo correspondiente a los aspectos calificables **durante de la audiencia de cierre, se dará por entendido que la propuesta no fue recibida y como consecuencia no se evaluará la oferta respectiva.**

De esta audiencia se levantará un acta en la que se dejará constancia de las propuestas presentadas y se consignarán los siguientes datos, así:

- Número y fecha del proceso.
- Número de folios.
- Nombre de **LOS OFERENTES**.
- Valor de la propuesta económica.
- Identificación de la garantía de seriedad de la propuesta.
- Demás observaciones a que haya lugar.

El acta se publicará en la página web 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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

27. Verificación y evaluación

Procedimiento:

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

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

De acuerdo con las observaciones planteadas por **LOS OFERENTES** en el traslado de la evaluación, **LA PREVISORA S.A.** tendrá la potestad de ajustar su evaluación si es necesario y/o solicitar las subsanaciones a que haya lugar.

EL OFERENTE que sea requerido y que no subsane su oferta deberá indicar la razón o razones por las cuales no subsanó su oferta. Lo anterior, de conformidad con la Directiva Presidencial 8 de 2022.

Las observaciones que realicen **LOS OFERENTES** sobre la verificación y calificación serán recibidas por escrito al correo electrónico: contratacion@previsora.gov.co

Las respuestas a dichas observaciones se publicarán a través de la página web <https://www.previsora.gov.co> junto con la modificación de la evaluación o el acta de selección o de declaratoria de fallida cuando aplique.

28. Reserva durante el proceso de verificación y evaluación

La información relativa al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las propuestas no podrá ser revelada a **LOS OFERENTES**, ni a terceros hasta que **LA PREVISORA S.A.** ponga a disposición, a través de la página web, el informe de verificación de requisitos habilitantes o el informe de evaluación de los aspectos calificables para que presenten las observaciones correspondientes.

Una vez publicado el informe de verificación de requisitos habilitantes del proceso, se permitirá la revisión de las condiciones habilitantes de las propuestas. Para esto, en la etapa de presentación de observaciones a este informe, **EL OFERENTE** interesado deberá realizar la solicitud de las condiciones habilitantes de las propuestas, las cuales serán enviadas a través del mecanismo idóneo para tal fin a **LOS OFERENTES** que hagan la solicitud.

En lo que se refiere a los aspectos calificables, se procederá bajo el mismo mecanismo dentro de las etapas dispuestas en el cronograma del proceso para los aspectos calificables. Es decir, una vez publicado el informe de evaluación de requisitos calificables del proceso, se permitirá la revisión de

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 6708161 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

las condiciones calificables de las propuestas. Para esto, en la etapa de presentación de observaciones a este informe, **EL OFERENTE** interesado deberá realizar la solicitud de las condiciones calificables de las propuestas, las cuales serán enviadas a través del mecanismo idóneo para tal fin a **LOS OFERENTES** que hagan la solicitud.

29. Selección del contratista

La adjudicación del proceso se realizará mediante acta, la cual será publicada en la página web de **LA PREVISORA S.A.**, <https://www.previsora.gov.co>.

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

Si **EL OFERENTE** seleccionado no suscribe el contrato dentro de un término no superior a ocho (8) días calendario posteriores a la entrega del contrato, **LA PREVISORA S.A.** podrá contratar, dentro de los quince (15) días calendario siguientes con **EL OFERENTE** calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta fuere favorable y estuviere vigente a la fecha. En caso contrario, se le requerirá para que la actualice, sin que exista lugar a modificaciones que aumenten el valor de la propuesta o desmejoren sus aspectos técnicos, siendo posible mediar negociación que beneficie a **LA PREVISORA S.A.**

30. Criterios de desempate

Si hay empate entre varias propuestas, **LA PREVISORA S.A.** procederá a aplicar las reglas establecidas en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020, “*Por medio del cual se impulsa el emprendimiento en Colombia*”, y demás normas que regulen los criterios de desempate de la siguiente manera:

- 1) Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.
- 2) Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia, mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un **OFERENTE** plural constituido por mujeres cabeza de familia, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.
- 3) Preferir la propuesta presentada por **EL OFERENTE** que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad a la que se refiere la Ley 361 de 1997. Si la oferta es presentada por un **OFERENTE** plural, el integrante de **EL OFERENTE** que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad en los términos del presente numeral, debe tener una participación

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 6708161 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

de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.

- 4) Preferir la propuesta presentada por **EL OFERENTE** que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley.
- 5) Preferir la propuesta presentada por **EL OFERENTE** que acredite, en las condiciones establecidas en la ley, que por lo menos diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanos.
- 6) Preferir la propuesta de personas en proceso de reintegración o reincorporación o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un **OFERENTE** plural constituido por personas en proceso de reincorporación, y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.
- 7) Preferir la oferta presentada por un **OFERENTE** plural siempre que: **(a)** Esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, o una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente, y, que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en **EL OFERENTE** plural; **(b)** La madre cabeza de familia, la persona en proceso de reincorporación o reintegración, o la persona jurídica aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y **(c)** Ni la madre cabeza de familia o persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros de **EL OFERENTE** plural.
- 8) Preferir la oferta presentada por una **MIPYME** o cooperativas o asociaciones mutuales; o un proponente plural constituido por **MIPYME**, cooperativas o asociaciones mutuales.
- 9) Preferir la oferta presentada por **EL OFERENTE** plural constituido por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.
- 10) Preferir a **EL OFERENTE** que acredite de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte a 31 de diciembre del año anterior, por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos realizados a **MIPYMES**, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría de **EL OFERENTE**, realizados durante el año anterior; o, la oferta presentada por un proponente plural siempre que: **(a)** Esté conformado por al menos una **MIPYME**, cooperativa o asociación mutua que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%); **(b)** La **MIPYME**, cooperativa o asociación mutua aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y **(c)** Ni la **MIPYME**, cooperativa o asociación mutua ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros de **EL OFERENTE** plural.

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

11) Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento **MIPYMES**.

Si continua el empate, se escogerá la propuesta por sorteo de balota, en presencia de **LOS OFERENTES** que se encuentren en tal situación.

Nota: EL OFERENTE deberá acreditar los factores de desempate de acuerdo con establecido en el Decreto 1860 de 2021 artículo 2.2.1.2.4.2.17. y demás normas que lo regulen o modifiquen.

31. Causales de rechazo

Sólo serán objeto de calificación aquellas propuestas que hayan cumplido en su totalidad con los requisitos exigidos en el documento de condiciones definitivos.

Se rechazarán las propuestas por las siguientes causales:

- 1) Cuando **LOS OFERENTES** incurran en la conducta descrita en el numeral 9 del artículo 47 del Decreto 2153 de 1992.
- 2) Cuando en la propuesta se encuentre documentos que contengan información imprecisa, datos tergiversados, alterados o inexactos o que de cualquier manera no correspondan a la realidad o induzcan a **LA PREVISORA S.A.** a error con el fin de obtener algún beneficio para **EL OFERENTE** o interpuesta persona.
- 3) Cuando **NO** se presenten las aclaraciones y/o subsanaciones solicitadas por **LA PREVISORA S.A.**, dentro del término establecido para tal efecto y de forma correcta.
- 4) Cuando la propuesta se reciba con posterioridad a la fecha y de hora fijadas para el cierre de la **INVITACIÓN ABIERTA** o en un lugar distinto al señalado para entregar la propuesta.
- 5) En el caso que **EL OFERENTE** se encuentre incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad fijadas por la Constitución o la ley.
- 6) Atendiendo a lo dispuesto por el Código de Ética y Buen Gobierno de **LA PREVISORA S.A.** y a cualquier otro documento interno que regule la materia, cuando **EL OFERENTE** se encuentre en cualquier situación que implique la existencia de un conflicto de interés que afecte los principios que rigen la contratación y función pública, en especial los principios de transparencia, moralidad, selección objetiva e igualdad. Este conflicto de interés deberá ser declarado por parte del comité de ética.
- 7) Cuando **NO** se presente con la propuesta la garantía de seriedad de la oferta.
- 8) Cuando el objeto social de **EL OFERENTE** o el de la asociación no cubra el objeto del proceso de invitación.
- 9) Cuando el **OFERENTE** allegue los documentos de requisitos ponderables sin la respectiva contraseña.

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- 10) Encontrarse inscrito en el **REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS – REDAM** y no encontrarse al día con sus obligaciones alimentarias antes de la finalización del proceso de selección.
- 11) Cuando en las facultades del representante Legal se señalen limitaciones para los propósitos de este proceso de selección y no se adjunte la respectiva autorización.
- 12) La presentación de varias ofertas por parte del mismo **OFERENTE** para la presente invitación (por sí o por interpuesta persona).
- 13) Cuando no se cumpla con alguno de los aspectos jurídicos, financieros, técnicos habilitantes y/o obligatorias en los términos señalados en cada uno de los numerales a que se haga mención.
- 14) Cuando se presenten **OFERTAS CONDICIONADAS**. No podrán señalarse condiciones diferentes a las establecidas en esta invitación a proponer. En caso de que la propuesta formule condiciones diferentes a las establecidas, no serán tenidas en cuenta y la propuesta será rechazada.
- 15) Cuando **EL OFERENTE** o alguno de sus integrantes estén reportados en el boletín Fiscal que expide la Contraloría General de la República como responsables fiscales y/o en el Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad (SIRI) de la Procuraduría General de la Nación.
- 16) Cuando **EL OFERENTE** o uno de sus integrantes haya sido condenado por lavado de activos o financiación a grupos armados o de terrorismo.
- 17) Cuando la propuesta presentada por **EL OFERENTE** sobrepase el presupuesto señalado para este proceso, o cuando realizando la corrección aritmética esta señale que la oferta económica sobrepasa el presupuesto señalado para este proceso.
- 18) Cuando el valor de las propuestas habilitadas resulte artificialmente bajo, después de dar aplicación a lo establecido en la Guía para Determinar Precios Artificialmente Bajos de Colombia Compra Eficiente.
- 19) Cuando **EL OFERENTE** no allegue Propuesta Económica.
- 20) Cuando se presente propuesta parcial, esto es, las presentadas por una parte del objeto y/o del alcance del contrato y/o sus obligaciones y/o condiciones técnicas, jurídicas, financieras y/o generales como el plazo.
- 21) Las demás señaladas en el presente documento de condiciones definitivas y en la ley.

32. Causales para declarar fallido el proceso de selección

LA PREVISORA S.A. declarará fallido el proceso de selección de **INVITACIÓN ABIERTA** cuando:

- a) De conformidad con los requisitos y factores establecidos en el documento de condiciones ninguna propuesta sea admisible y/o favorable. La decisión correspondiente se consignará en acta señalando las razones que la motiven.
- b) No haya concurrencia de oferentes al proceso.

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- c) Existan motivos o causas que impidan la escogencia objetiva.

La declaratoria se hará mediante acta. **LA PREVISORA S.A.** no es responsable de los gastos en que hayan incurrido **LOS OFERENTES** en la presentación de las propuestas.

CAPÍTULO II

ASPECTOS DE LA PROPUESTA

1. Propuestas parciales y propuestas condicionadas

Las propuestas deberán presentarse para el objeto del presente proceso de selección, el cual es establecido en este documento de condiciones definitivas.

Las propuestas **NO** pueden ser parciales en ningún sentido y deben formularse para todo el período de tiempo de prestación del servicio dispuesto en el presente documento de condiciones definitivas.

LA PREVISORA S.A., no aceptará propuestas parciales, esto es, las presentadas por una parte del objeto o del alcance del contrato o sus obligaciones.

Las propuestas parciales **NO** serán admisibles.

Las propuestas deben ajustarse en todo su contenido a lo dispuesto en el presente documento de condiciones definitivas y no pueden estar condicionadas en ningún sentido.

LA PREVISORA S.A. NO aceptará propuestas condicionadas, ni que impliquen algún costo adicional para **LA PREVISORA S.A.**

En caso de que se presente una propuesta parcial y/o condicionada y/o que represente costos adicionales, la misma no será tenida en cuenta, será **RECHAZADA** y por lo tanto no será evaluada.

2. Vigencia de la propuesta

La propuesta deberá estar vigente mínimo por sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de cierre de la presente **INVITACIÓN ABIERTA**.

3. Garantía de seriedad de la propuesta

EL OFERENTE deberá presentar junto con la propuesta una garantía de seriedad de la oferta, expedida a favor de **LA PREVISORA S.A.** con NIT. 860.002.400-2, por una compañía de seguros legalmente constituida, autorizada para expedir garantías de cumplimiento y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. La póliza debe estar expedida con clausulado a favor de **ENTIDADES PÚBLICAS CON RÉGIMEN PRIVADO DE CONTRATACIÓN**, en las siguientes condiciones:

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 6708161 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

ASEGURADO / BENEFICIARIO	LA PREVISORA S.A. NIT. 860.002.400-2
TOMADOR/ GARANTIZADO / AFIANZADO	En el cuerpo de la póliza deberá señalarse el nombre o razón social de la persona jurídica, tal y como figura en el certificado de existencia y representación legal, expedido por la autoridad competente, así como su número de identificación. En el caso de las formas asociativas oferentes deberá indicarse, además, el nombre y NIT de cada uno de sus miembros, tal y como figura(n) en el certificado de Existencia y Representación Legal, expedido por la autoridad competente.
VIGENCIA	Sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha de cierre del proceso y deberá estar vigente hasta la constitución de la Garantía de Cumplimiento.
CUANTÍA	Por un valor mínimo equivalente al 10% del valor total del presupuesto oficial.
AMPARO	El texto de la garantía deberá indicar textualmente el número, año y objeto del proceso que respalda.
FIRMAS	Deberá estar firmado por quien expide la garantía y por el representante legal de EL OFERENTE
PAGO DE PRIMA	EL OFERENTE deberá aportar con su documentación habilitante el certificado expedido por parte de la aseguradora indicando que la póliza no expirará por falta de pago de prima o el recibo o constancia de pago de la prima.
CLAUSULADO	Se debe aportar el clausulado vigente al momento de la expedición de la garantía de seriedad de la oferta.

La no entrega de la garantía de seriedad de la oferta junto con la propuesta no será subsanable y será causal de rechazo de esta. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el parágrafo 3 del artículo 5 de la ley 1882 de 2018.

En concordancia con el párrafo precedente, la garantía de seriedad de la oferta debe ser expedida antes del cierre para presentar oferta y debe ser entregada igualmente antes de la hora de cierre para presentación de ofertas. Las ofertas no respaldadas por una garantía de seriedad serán rechazadas de plano.

En caso de requerirse la ampliación de la vigencia de la propuesta, la vigencia de la garantía deberá ser igualmente ampliada.

De conformidad con el artículo **2.2.1.2.3.1.6.** del Decreto 1082 de 2015, la garantía de seriedad de la oferta debe cubrir la sanción derivada del incumplimiento de la oferta, en los siguientes eventos:

- a) La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta cuando el plazo para la adjudicación o para suscribir el contrato es prorrogado, siempre que tal prórroga sea inferior a tres (3) meses.
- b) El retiro de la oferta después de vencido el plazo fijado para la presentación de las ofertas.
- c) La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del adjudicatario.

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 e 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 6708161 **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

- d) La falta de otorgamiento por parte de **EL OFERENTE** seleccionado de la garantía de cumplimiento del contrato.

4. Financiación y presupuesto oficial

La fuente de financiación para la ejecución del contrato derivado del presente proceso de selección se hará con recursos propios de **LA PREVISORA S.A.** cuyo presupuesto estimado tiene un valor estimado de **TREINTA MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MILLONES CIENTO SESENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS VEINTINUEVE PESOS M/CTE (\$30.849.168.529,00) INCLUIDO IVA**, impuestos, tasas y contribuciones a los que haya lugar, así como todos los costos directos e indirectos en que se incurra para la ejecución del contrato.

LA PREVISORA S.A. garantiza que cuenta con el presupuesto necesario para contratar el desarrollo del objeto de esta invitación, el cual se encuentra respaldado mediante el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2025000900 del dieciséis (16) de mayo de dos mil veinticinco (2025), expedido por la Gerencia de Planeación Financiera y el cual incluye la vigencia Futura VF20250034.

La propuesta que exceda del presupuesto oficial será rechazada de plano. Todas las propuestas deberán ser presentadas en pesos colombianos.

5. Forma de pago

LA PREVISORA S.A. efectuará el pago de los servicios prestados o bienes suministrados de la siguiente manera:

ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO- PC:

LA PREVISORA S.A. cancelará mes vencido por el número de equipos de cómputo y accesorios solicitados a demanda por la compañía, de acuerdo con el número de elementos provistos que estuvieron en servicio durante el mes inmediatamente anterior y conforme al número de días que estuvieron en servicio, previo aval por parte del supervisor del contrato.

SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

a. Servicio Integral de Gestión de Servicios de TI:

LA PREVISORA S.A., pagará el valor del servicio integral de gestión de servicios de TI, bajo la modalidad de mensualidades vencidas; el primer pago se realizará una vez transcurra el primer mes de la fase de operación, acorde con los precios establecidos en la oferta y según factura emitida por el contratista, previa aprobación por parte del supervisor del contrato.

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 6708161 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

b. Servicio prestado por demanda:

LA PREVISORA S.A., pagará bajo la modalidad de mensualidades vencidas, los servicios prestados por demanda para los roles adicionales, de conformidad con los requerimientos de la compañía durante el mes inmediatamente anterior y previa aprobación por parte del supervisor del contrato.

La Previsora pagará el valor del contrato con recursos propios dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación de la factura y previa aprobación por quien ejerce el control de ejecución del contrato. Con la factura, deberá anexarse el informe de las actividades realizadas en el mes o en el periodo previsto por parte del proveedor, así como el detalle correspondiente.

La factura deberá estar acompañada por una certificación expedida por su Revisor Fiscal o, en el evento que no exista obligación legal o social estatutaria de tener Revisor Fiscal, por su Representante Legal, en el que conste que se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de aportes Parafiscales (Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA) y de Seguridad Social (Salud, Pensión y Riesgos Laborales) de sus empleados durante los últimos seis (6) meses de acuerdo con lo indicado en el art. 50 de la Ley 789 de 2002. En todo caso, la certificación debe estar vigente al momento de la realización del pago.

Si la factura no es acompañada por los documentos solicitados, el término mencionado para pago no empezará a contarse hasta tanto no se aporten. Dicha demora no generará a **EL OFERENTE** el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna.

LA PREVISORA S.A., únicamente realiza sus pagos a través de transferencia electrónica, para lo cual se requerirá cumplir con las políticas establecidas por la compañía para dicho fin. No es posible efectuar el pago a través de cheque o cualquier otro medio de pago. Las facturas electrónicas se deben radicar únicamente por el buzón establecido por **LA PREVISORA S.A.** recepcionfacturas@previsora.gov.co.

6. Impuestos, Tasas y Contribuciones

EL OFERENTE deberá tener en cuenta todos los impuestos nacionales, internacionales, municipales, distritales (incluido estampillas) y demás aplicables que hayan de causarse para la celebración y ejecución del contrato, los cuales corren por cuenta de **EL OFERENTE** seleccionado y no dará lugar a ningún pago adicional de los precios pactados.

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

En todo caso, corresponde a **EL OFERENTE** sufragar todos los impuestos que le correspondan de conformidad con la normativa vigente.

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 6708161 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 OFERENTE al confeccionar su propuesta económica deberá incluir en la misma todos los impuestos para la celebración y ejecución del contrato, valores que se entenderán siempre incluidos en el valor total del contrato que se suscriba y por tanto no habrá lugar a ningún pago adicional por estos conceptos.

Nota: Para todos los efectos legales, en caso de que aplique se incluirá dentro del futuro **CONTRATO** la directriz para el pago del impuesto de Timbre Nacional de conformidad con lo establecido en el Decreto 175 de 2025, para lo cual **EL OFERENTE** deberá ceñirse al procedimiento adoptado por LA PREVISORA S.A.

CAPÍTULO III

ASPECTOS HABILITANTES

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

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

1. De orden jurídico (capacidad jurídica)

Se deberá presentar la propuesta debidamente suscrita por el Representante Legal de la empresa **OFERENTE** dentro del plazo y en el sitio fijado para su entrega.

El Representante Legal debe encontrarse debidamente facultado para presentar la oferta, suscribir, ejecutar y liquidar el contrato.

Cuando los estatutos de la entidad contengan alguna limitación para presentar ofertas, deberá anexarse además de la representación legal, copia del acta de junta o del órgano social, según lo establezcan los estatutos, en la cual se le faculte para presentarla.

Las propuestas deberán presentarse en razón al objeto establecido en el presente documento de condiciones definitivas y ajustarse en todos los puntos a los anexos y a las condiciones estipuladas.

Oferentes de origen nacional

a) Carta de presentación de la oferta

Aportar la carta de presentación de la propuesta de conformidad con el anexo correspondiente del presente documento de condiciones definitivas.

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 TIA No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6708161 Horario: L-V B 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 carta de presentación deberá ser firmada por el Representante Legal de **EL OFERENTE** o su apoderado cuando a ello haya lugar. Cuando la propuesta sea presentada por un Consorcio, Unión temporal o cualquier otra forma asociativa, la carta de presentación deberá igualmente ser firmada por el Representante Legal de la forma asociativa o su apoderado y se deberá aportar además el documento donde conste legalmente lo siguiente:

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

b) Certificado de existencia y representación legal

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

- Expedido dentro de los treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre del presente proceso, en el que conste que **EL OFERENTE** se encuentra registrado, que tiene domicilio en Colombia y que el término de su duración no es inferior a la vigencia del contrato, su liquidación y un (1) año más.
- Si de este certificado se desprende que las facultades del Representante Legal se encuentran limitadas para presentar la propuesta y firmar el respectivo contrato, deberá anexarse la correspondiente autorización de la Junta Directiva o de Asamblea General de Accionistas acorde al Código de Comercio, según se anote en los estatutos. Dicha autorización deberá comprender la presentación de la propuesta, la ejecución del contrato y su correspondiente liquidación.
- Acreditar que el objeto social de la sociedad se encuentra relacionado con el objeto del contrato, de manera que le permita a la persona jurídica la celebración y ejecución del contrato, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere.
- La empresa deberá tener un tiempo mínimo de constitución de tres (3) años, en caso de ser menor se tendrá en cuenta la experiencia de sus accionistas, socios o constituyentes. La acumulación se hará en proporción a la participación de los socios en el capital de la persona jurídica.

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

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 6708161 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

Las personas jurídicas integrantes de un Consorcio, Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberán acreditar su existencia y representación legal de manera independiente.

Las personas jurídicas extranjeras deben acreditar su existencia y representación legal con el documento idóneo expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio no anterior a tres (3) meses desde la fecha de presentación de la Oferta, en el cual conste que el Representante Legal no tiene limitaciones para contraer obligaciones en nombre de la persona jurídica, o aportando la autorización o documento correspondiente del órgano social directo que lo faculta.

c) Documento de identificación del representante legal de EL OFERENTE

EL OFERENTE deberá aportar junto con su oferta, fotocopia legible de la cédula de ciudadanía del Representante Legal o quien haga sus veces. Si **EL OFERENTE** se presenta Consorcio, Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá aportar junto con su propuesta, fotocopia de la cédula de ciudadanía de cada uno de los representantes legales de los integrantes de la figura asociativa.

d) Paz y salvo por concepto de seguridad social y aportes parafiscales

EL OFERENTE deberá aportar con su propuesta, certificación en donde conste que la firma o sociedad se encuentra a paz y salvo por concepto de aportes parafiscales (ICBF, SENA, Caja de Compensación Familiar) y de aportes al sistema integral de seguridad social (Salud, Pensión y Riesgos Laborales), de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002, realizados durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre del proceso de selección, expedida por el Revisor Fiscal de la empresa o por el Representante Legal de la misma, cuando por disposición legal la firma no esté obligada a tener Revisor Fiscal, la cual deberá ser expedida con fecha no mayor de treinta (30) días calendario a la fecha de cierre de este proceso.

En caso de Unión temporal y/o Consorcio deberán presentar la mencionada certificación, por cada uno de sus integrantes.

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

e) Documento de constitución de forma asociativa de EL OFERENTE

Cuando **EL OFERENTE** sea un Consorcio, Unión Temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades que estén legalmente habilitados para obligarse y desarrollar las actividades de la contratación, deberá adjuntar a la propuesta el documento de constitución en el cual se deben señalar los términos

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 6708161 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

y extensión de la participación de cada uno de los miembros en la propuesta y la ejecución del contrato y en el cual se deben evidenciar como mínimo los siguientes aspectos:

- Identificación de cada uno de sus integrantes: nombre o razón social, tipo y número del documento de identificación y domicilio.
- La facultad con que actúan para la constitución del Consorcio, Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades. De no contar con la facultad para ejecutar actos y/o contratos a través de Consorcio o Unión Temporal y demás asociaciones, adjuntar la correspondiente autorización del órgano social para participar en la constitución de la Unión temporal, el Consorcio, u otro tipo de asociaciones o sociedades, autorización que debe ser expresa en el documento en el cual conste, identificando la clase y No. del proceso para el cual se confiere la autorización: **INVITACIÓN ABIERTA No. 008 – 2025** en los casos que aplique.
- El objeto del Consorcio, Unión temporal, u otro tipo de asociaciones o sociedades, el cual debe ser el mismo del objeto a contratar. (En caso de Consorcios, Uniones temporales u otro tipo de asociaciones o sociedades, el objeto social de todos y cada uno de sus integrantes deberá encontrarse acorde con el objeto de la presente contratación).
- La duración del Consorcio, Unión temporal, u otro tipo de asociaciones o sociedades, no podrá ser inferior al plazo del contrato, su liquidación y un (1) año más.
- Se debe indicar el porcentaje de participación de los miembros del Consorcio o Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades. El acuerdo también deberá incluir las actividades que cada miembro desarrollará, o las actividades de las cuales se responsabilizará cada miembro frente a **LA PREVISORA S.A.** Se debe señalar sea el caso que corresponda, que todos los integrantes responden solidariamente en caso de incumplimiento.
- La designación de un Representante Legal Principal, quien deberá estar facultado para actuar en nombre y en representación del Consorcio o Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades. La facultad que se le otorga en particular será la de proponer, firmar y liquidar el contrato, y en el caso de resultar seleccionados, de ejecutar las obligaciones derivadas del contrato. Igualmente, deberá designarse mínimo un Representante Legal Suplente que tenga la facultad de reemplazarlo en los casos de ausencia temporal o definitiva del Representante Legal Principal.
- Determinar las reglas básicas que regulan las relaciones entre los miembros del Consorcio o Unión temporal u otra forma asociativa oferente.
- La manifestación expresa de que ninguna de las partes podrá ceder su participación en el Consorcio o en la Unión temporal a sus demás integrantes, o a un tercero, según sea el caso.
- En ningún caso, se podrá participar con más de una propuesta, ya sea individualmente, en Consorcio y/o Unión temporal o como miembro de otro Consorcio o Unión temporal o presentar propuestas alternativas.

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 6708161 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 OFERENTE** no podrá usar indebidamente y/o fraudulentamente y/o sin autorización previa de **LA PREVISORA S.A.** el **NOMBRE COMERCIAL, ENSEÑA Y MARCA** de la compañía en cualquiera de sus actuaciones inclusive en los nombres de las figuras asociativas como consorcios, uniones temporales, sociedades futuras y/o cualquier forma de asociación, en caso de que **EL OFERENTE** no atienda esta prohibición, deberá cambiar el nombre de su asociación.

f) RUT

EL OFERENTE deberá presentar fotocopia del **RUT** con el fin de acreditar la actividad de la empresa. En caso de Unión temporal y/o Consorcio u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberán presentar el mencionado documento, por cada uno de sus integrantes.

g) Verificación de no inclusión en el boletín de responsables fiscales

EL OFERENTE deberá aportar junto con su propuesta el certificado que acredite que **NO ESTÁ** incluido en el **BOLETÍN DE RESPONSABLES FISCALES** expedido por la **CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA** (aplica para la persona jurídica y Representante Legal de **EL OFERENTE**) teniendo en cuenta que esta verificación se constituye como un requisito indispensable para celebrar cualquier tipo de contrato con el Estado. **LA PREVISORA S.A.** podrá validar su autenticidad. **LA PREVISORA S.A.** podrá realizar la consulta si lo considera necesario.

Cuando **EL OFERENTE** sea un Consorcio, una Unión Temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, cada uno de sus integrantes deberá aportar este documento.

Los certificados deben estar expedidos con una fecha no mayor a treinta (30) días calendario, a la fecha de cierre del proceso.

h) Verificación de no inclusión en el boletín de antecedentes disciplinarios

EL OFERENTE deberá aportar junto con su propuesta el **CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS** expedido por la **PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN** (aplica para la persona jurídica y Representante Legal de **EL OFERENTE**), teniendo en cuenta que se constituye como un requisito indispensable para celebrar cualquier tipo de contrato con el Estado. **LA PREVISORA S.A.** podrá validar su autenticidad. **LA PREVISORA S.A.** podrá realizar la consulta si lo considera necesario.

Cuando **EL OFERENTE** sea un Consorcio, una Unión Temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, cada uno de sus integrantes deberá aportar este documento.

Los certificados deben estar expedidos con una fecha no mayor a treinta (30) días calendario, a la fecha de cierre del proceso.

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 TIA No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6708161 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

i) Verificación de antecedentes judiciales del MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICÍA NACIONAL

De conformidad con lo previsto en el artículo 94 del Decreto Ley 0019 de 2013 y con el fin de verificar los antecedentes judiciales de **EL OFERENTE** (Representante Legal de persona jurídica), **EL OFERENTE** y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal, deberá aportar el certificado de consulta de los antecedentes judiciales expedidos por la página web de la Policía Nacional. **LA PREVISORA S.A.** podrá validar su autenticidad.

En caso de que el Representante Legal de la persona jurídica o el Representante Legal de alguno de los integrantes cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, registre antecedentes judiciales consistentes en sentencia judicial condenatoria con pena accesoria de interdicción de derechos y funciones públicas, la propuesta será rechazada.

LA PREVISORA S.A. podrá realizar la consulta si lo considera necesario.

Los certificados deben estar expedidos con una fecha no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

j) Certificado del sistema registro nacional de medidas correctivas – POLICIA NACIONAL

EL OFERENTE y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal, deberá aportar el certificado de la consulta del Sistema de Registro Nacional de Medidas Correctivas realizada a través de la página Web de la Policía Nacional de Colombia – Portal de Servicio al Ciudadano, para verificar si existen multas en mora dentro de los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre, impuestas por virtud del artículo 183 del Código Nacional de Policía, Ley 1801 de 2016. **LA PREVISORA S.A.** podrá validar su autenticidad.

En caso de que el Representante Legal de la persona jurídica o de alguno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal, u otro tipo de asociaciones o sociedades, registre multas, la propuesta será rechazada.

LA PREVISORA S.A. podrá realizar la consulta si lo considera necesario.

Los certificados deben estar expedidos con una fecha no mayor a treinta (30) días calendario, a la fecha de cierre del proceso.

k) Lista restrictiva de lavado de activos

El Representante Legal de **EL OFERENTE** y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá aportar certificación de conformidad al **ANEXO DE CERTIFICACIÓN DE LISTAS VINCULANTES LA/FT – OFAC**, donde manifieste bajo gravedad de juramento que ni él ni la persona jurídica que representa, ni los miembros

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 6708161 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

de la junta directiva, se encuentran incluidos en ninguna de las listas restrictivas de lavado de activos y financiación de terrorismo.

El formato debe estar expedido con una fecha no mayor a treinta (30) días calendario, a la fecha de cierre del proceso.

l) Certificado del representante legal emitido por el registro de deudores alimentarios morosos- REDAM.

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 6 la ley 2097 de 2021, “*El deudor alimentario moroso sólo podrá contratar con el Estado una vez se ponga a paz y salvo con sus obligaciones alimentarias. Esta inhabilidad también se predica del deudor alimentario moroso que actúe como representante legal de la persona jurídica que aspira a contratar con el Estado*”.

Por consiguiente, el representante legal de la persona jurídica proponente singular o representante del proponente plural, deberá aportar la certificación emitida por la plataforma de registro nacional de deudores alimentarios morosos. El certificado deberá ser expedido dentro de los tres (3) meses anteriores a la fecha de cierre del presente proceso. **LA PREVISORA S.A.** podrá validar su autenticidad.

m) Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo

Junto con su propuesta, **EL OFERENTE** y los integrantes o miembros de las formas asociativas oferentes deberán presentar los documentos del Sistema de gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) que sean pertinentes desde el punto de vista legal y de acuerdo con el objeto y naturaleza del contrato, entre otros, los siguientes:

- ANEXO CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – SGSST (Decreto 1072 de 2015 – Resolución 0312 de 2019).

n) Certificado de inhabilidades e incompatibilidades

Conforme con lo establecido en la Ley 2014 de 2019 y las demás normas que regulan las inhabilidades e incompatibilidades, el Representante Legal de **EL OFERENTE** y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal, u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá aportar certificación debidamente firmada, donde manifieste bajo gravedad de juramento que:

- Ni él, ni la persona jurídica que representa, ni el grupo empresarial al que pertenezca (si es el caso), ni los miembros de junta directiva o de socios controlantes, ni sus matrices o subordinadas (si es el caso), los han declarado responsables judicialmente por la comisión de delitos contra la Administración Pública, o de cualquiera de los delitos o faltas contempladas por la Ley 1474 de 2011 y sus normas modificatorias o de cualquiera de las conductas delictivas contempladas por

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 TIA No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6708161 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

las convenciones o tratados de lucha contra la corrupción suscritos y ratificados por Colombia, de igual forma que tampoco fueron declarados responsables administrativamente por la conducta de soborno transnacional, cuando la conducta delictiva haya sido parte de una política del grupo.

- No se han beneficiado con la aplicación de un principio de oportunidad por cualquier delito contra la administración pública o el patrimonio del Estado.
- Acepta las condiciones establecidas en la Ley 2014 de 2019 respecto de las inhabilidades sobrevinientes, tanto en el proceso de selección, como en la ejecución del contrato.

El formato debe estar expedido con una fecha no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

o) Tratamiento y protección de datos personales

EL OFERENTE y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá aportar un documento firmado por su Representante Legal de conformidad con el **ANEXO DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**, en el cual declare lo siguiente:

- Que cumple con todas las obligaciones legales en cuanto al tratamiento y protección de datos personales, particularmente el haber establecido políticas y procesos internos en la materia, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
- Que autoriza, en nombre propio o en representación de **EL OFERENTE** a **LA PREVISORA S.A.** para realizar el tratamiento de los datos personales compartidos en la presente invitación, dentro de los que se incluyen datos de identificación, datos de contacto, datos financieros, así como datos biométricos, autorización que tendrá las siguientes finalidades: **i)** Verificar la información suministrada durante el proceso de estudio y contratación, sean estas públicas y privadas de considerarse pertinente, con el fin de comprobar su experiencia y cumplimiento de obligaciones pecuniarias y contractuales; **ii)** Registrar la información en las bases de datos internas de **LA PREVISORA S.A.**; **iii)** Contactar vía correo electrónico, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS o telefónicamente como actividad propia de la presente invitación, así como para futuras invitaciones para la prestación de mis servicios y/o adquisición de bienes; **iv)** Enviar correos electrónicos, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS o contactar telefónicamente en desarrollo de actividades de mercadeo de **LA PREVISORA S.A.**; **v)** Cumplimiento de obligaciones legales de **LA PREVISORA S.A.**; **vi)** Atender requerimientos de autoridades competentes en ejercicio de sus funciones; **vii)** Atender sus peticiones, quejas y reclamos; **viii)** Conservar la información para fines estadísticos e históricos; **ix)** Consulta, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las Centrales de Información o bases de

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 6708161 **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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

datos debidamente constituidas, referentes a su comportamiento crediticio, financiero y comercial. **x)** Cumplir con obligaciones legales en lo que a conservación de información y documentos se refiere. **xi)** Compartirla con las personas naturales y/o jurídicas que en nombre de **LA PREVISORA S.A.** realizan actividades, durante y después de terminada la relación contractual.

- Que conoce la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.** publicada en la página web www.previsora.gov.co, y que, como titular de la información podrá conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información personal de las bases de datos de **LA PREVISORA S.A.**, esto último, siempre y cuando no se tenga una relación contractual u obligación legal con **LA PREVISORA S.A.**, además de solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de datos personales, revocar dicho consentimiento, conocer el uso que se le da a su información, y acceder gratuitamente a los datos objeto de tratamiento al menos una vez al mes por medio de la inclusión de los canales de contacto establecidos.
- Que cuenta con todas las autorizaciones necesarias para compartir la información personal de las personas que conforman su equipo de trabajo.
- Que, en caso de no ser aprobada su propuesta, y no sea solicitada la documentación transcurridos dos (2) meses desde su presentación, **LA PREVISORA S.A.** podrá eliminar y/o destruir en forma total la información recibida.

El formato debe estar expedido con una fecha no mayor a treinta (30) días calendario, a la fecha de cierre del proceso.

p) Inscripción SARLAFT en LA PREVISORA S.A.

EL OFERENTE seleccionado y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá diligenciar el **FORMATO ELECTRÓNICO DE CONOCIMIENTO CLIENTE** que se encuentra en la página web de **LA PREVISORA S.A.** www.previsora.gov.co

LA PREVISORA S.A. se reserva el derecho de verificar si **LOS OFERENTES** se encuentran incluidos en las listas de riesgos.

En todo caso, si **EL OFERENTE** seleccionado no logra realizar la inscripción del SARLAFT de forma electrónica, deberá hacerlo a través del formulario en físico.

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 6708161 | 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

q) Lucha contra la corrupción

En el evento de conocerse casos especiales de corrupción en **LA PREVISORA S.A.** se debe reportar el hecho a través de alguno de los siguientes medios: mail lineaetica@previsora.gov.co, sitio web Línea Ética – Reporte Virtual.

r) Autorización y confidencialidad de las propuestas

EL OFERENTE y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá aportar un documento firmado por su Representante Legal, en el cual declare lo siguiente:

- Autorizamos a **LA PREVISORA S.A.**, y a los demás participantes del proceso a revisar toda la información contenida en la propuesta presentada para este proceso de **INVITACIÓN ABIERTA N° 008-2025**. En caso de que solicitemos la revisión de las propuestas de los otros **OFERENTES** participantes de este proceso me comprometo a:
- No divulgar la información contenida en las propuestas, entendiéndose por ésta: cualquier información jurídica, societaria, técnica, financiera, comercial, de salud, seguridad social, estrategias de mercadeo, y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros de **EL OFERENTE** y/o relacionada con su estructura organizacional, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso una parte por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de la presente **INVITACIÓN ABIERTA N° 008-2025**.

El formato debe estar expedido con una fecha no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

s) Hoja de vida de función pública persona jurídica

EL OFERENTE debe presentar con su oferta el formato de hoja de vida de función pública para persona jurídica que se encuentra en el siguiente link <https://www.funcionpublica.gov.co/download-formatos>. El formato debe estar debidamente diligenciado, fechado y firmado. Para el caso de las figuras asociativas, este requisito deberá cumplirse por cada uno de sus integrantes.

t) Firma digital

EL OFERENTE y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, declaran con la presentación de su oferta que aceptan que la suscripción del contrato adjudicado deben realizarla a través del mecanismo de firma digital y/o digitalizada.

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

La firma digital y/o digitalizada deberá cumplir con todas las características y disposiciones señaladas en la normativa vigente, para darle plena validez a la misma.

u) Requisitos habilitantes diferenciales

Los requisitos habilitantes diferenciales son aquellos que deben otorgar las Entidades Estatales NO sometidas al Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública, dentro de procesos competitivos, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del decreto 1860 de 2021.

Estos requisitos buscan incentivar la participación de los emprendimientos y empresas de mujeres a través de condiciones habilitantes más exigentes para **LOS OFERENTES** que **NO** tengan la calidad de emprendimiento o empresa de mujeres, por lo cual, en virtud de este deber legal, **LOS OFERENTES** que **NO** ostenten esta condición deberán presentar la **GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA** en los términos establecidos en el **CAPÍTULO III** de este documento. En contrario sentido, aquellos **OFERENTES** que tengan la calidad de emprendimiento o empresa de mujeres en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.14 del decreto 1082 de 2015 podrán presentar la **GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA** por el 9% del valor total del presupuesto oficial.

Tratándose de **OFERENTES** plurales, los criterios diferenciales y los puntajes adicionales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita que es emprendimiento y empresa de mujeres bajo los criterios dispuestos en el artículo precedente y que tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

Oferentes de origen extranjero

Las sociedades o personas jurídicas extranjeras sin sucursal en Colombia, y las personas naturales extranjeras sin domicilio en Colombia, podrán presentar propuesta mediante Representante Legal o apoderado debidamente constituido e identificado, con domicilio en Colombia, y legalmente facultado para presentar propuesta, suministrar la información solicitada, participar y comprometer a su representado (a) en las diferentes instancias del proceso de selección, celebrar el contrato, ejecutarlo y liquidarlo, así como para representarlas judicial y extrajudicialmente.

En todo caso, **LOS OFERENTES** extranjeros deben presentar ante **LA PREVISORA S.A.** documentos que acrediten y prueben su existencia, conformación, capacidad legal, financiera y organizacional, de acuerdo con la normativa de su país de origen, bien sea con un certificado general de la autoridad competente, una copia del contrato societario, una copia de los estatutos, o cualquier otro documento que pruebe la capacidad legal, el objeto o propósito de la persona jurídica, la información de su Representante Legal y documento que haga sus veces en su país de origen de los solicitados en este capítulo de orden jurídico (Capacidad jurídica). Las personas jurídicas extranjeras no están obligadas a constituir una sucursal en Colombia para presentar la propuesta; solamente están

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 6708161 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

obligadas a hacerlo cuando son seleccionados para contratos de obra, prestación de servicios, concesión o cualquier otro contrato que para su ejecución requiera presencia constante en Colombia.

NOTA: EL OFERENTE debe tener en cuenta las disposiciones legales que aplican para la presentación de la documentación requerida, como por ejemplo si su país de origen es miembro de la Convención de la Haya.

2. De orden financiero (Capacidad financiera)

a. Estados Financieros:

Para efectos de constatar la capacidad financiera, el proponente deberá presentar el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral con corte a 31 de diciembre de 2024 comparado con la información a 31 de diciembre de 2023, debidamente certificados y dictaminados, con las notas a los estados financieros y firmados por el Representante Legal, Contador Público y Revisor Fiscal, si lo tuviere. En el Estado de Situación Financiera deberá discriminarse el Activo Corriente y Pasivo Corriente.

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

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

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

Para los proponentes de sociedades extranjeras, se evaluará la capacidad financiera teniendo en cuenta los periodos de preparación de información financiera de acuerdo con la normatividad de cada país de origen. En el caso de sucursales, se tendrá en cuenta la información de la Casa Matriz. Para realizar la evaluación, deberán remitir la información con corte al último mes disponible de 2024 y comparado con el mismo periodo de 2023. Las entidades que cuenten con 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 6708161 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

actualizada al 2025 deberán enviarla comparativa con el mismo periodo del año anterior. En caso tal que los estados financieros tengan un corte diferente al anual se deberá anexar certificación por parte del Contador confirmando los periodos de presentación de la información. Para verificar la información aportada, las entidades extranjeras podrán enviar adicionalmente el RUP actualizado.

b. Indicadores que se deben acreditar

Para participar en el proceso de selección, el proponente deberá cumplir con los siguientes indicadores a 31 de diciembre de 2024. Adicionalmente, para entidades extranjeras se tendrá en cuenta la información disponible al último periodo de 2024, de acuerdo con los cortes de presentación de información del país de origen. Las entidades extranjeras que cuenten con la información actualizada al 2025 deberán presentar esta información.

1. **Capital de Trabajo (Activo corriente – Pasivo corriente):** Mayor o igual al 30% del presupuesto oficial de la contratación.
2. **Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total):** Menor o igual al 70%.
3. **Patrimonio Total:** Mayor o igual al 25% del presupuesto oficial de la contratación.
4. **Índice de liquidez (Activo corriente/Pasivo corriente):** Mayor o igual a 1.2.

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

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

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

Si el proponente no cumple con uno o más de los indicadores financieros se considerará NO HABILITADO y no será objeto de evaluación.

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 TIA No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

c. Solicitud de información adicional

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

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

3. De orden técnico (Capacidad técnica)

Todos los servicios y requerimientos descritos en el presente numeral son de obligatorio cumplimiento para la prestación del servicio. La verificación de la capacidad técnica no otorgará puntaje alguno, solamente determinará si la propuesta **CUMPLE** o **NO CUMPLE** con lo requerido en el documento de condiciones definitivas y por consiguiente queda habilitado.

LOS OFERENTES aceptan íntegramente las condiciones y obligaciones establecidas en el presente documento de condiciones definitivas, sus adendas o aclaraciones, documentos que formarán parte integral del contrato a celebrar.

De todas maneras, aunque **EL OFERENTE** haya hecho en su propuesta la manifestación de aceptar íntegramente las condiciones y obligaciones del documento de condiciones definitivas, si de la lectura de su propuesta se desprende que hay condicionamientos, o que su propuesta está condicionada, se le rechazará de plano.

Para determinar si **EL OFERENTE CUMPLE** o **NO CUMPLE**, deberá seguir las instrucciones otorgadas en el presente numeral y aportar las manifestaciones de cumplimiento o de compromiso, cuando le sean solicitadas.

3.1. Experiencia técnica habilitante.

El 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 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

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

(Dispositivo como servicio), la administración y soporte de los equipos con las respectivas herramientas de Gestión.

- Deben haber sido ejecutados (finalizados) dentro de los tres (3) años anteriores contados desde la fecha de cierre del proceso de selección.
- La duración de cada uno de los contratos certificados no puede ser inferior a un (1) año.
- Por lo menos en uno de los contratos se deberá evidenciar el suministro de mínimo 1150 equipos de cómputo.
- 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.

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.
- En cada certificación se deberá expresar la calidad con la que se prestó el servicio, con niveles de calificación excelente, bueno, cumple a satisfacción, etc, identificando plenamente la calificación de la prestación del servicio por parte del ente certificador.

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 6708161 | Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensora del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- Valor del contrato, incluidas las adiciones si las hubiere. Los valores de las certificaciones deberán estar expresados en pesos colombianos incluido IVA.

Las certificaciones pueden ser reemplazadas por copia de los contratos o 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. 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.

3.2. Información Histórica

- Total de casos registrados en La Mesa de Servicios Tecnológicos:

2024									2025				Promedio Mensual
Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	
3,593	3,546	3,220	4,191	3,565	3,959	4,000	3,391	3,830	3,900	3,647	3,507	3,501	3,681

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 6708161 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

b) Casos registrados por sucursales

SUCURSAL	CANTIDAD DE CASOS
ARAUCA	269
ARMENIA	551
BARRANQUILLA	520
BUCARAMANGA	835
BUENAVENTURA	457
CALI	1287
CARTAGENA	939
CASA MATRIZ	25808
CENTRO EMP CORP	1010
CUCUTA	682
ESTATAL	2773
FLORENCIA	533
IBAGUE	728
MANIZALES	634
MEDELLIN	896
MOCOA	397
MONTERIA	551
NEIVA	1090
PASTO	774
PEREIRA	477
POPAYAN	301
QUIBDO	358
RIOHACHA	471
SINCELEJO	268
TUNJA	643
VILLAVICENCIO	909
YOPAL	362

c) Servicios solicitados por los diferentes canales de atención:

	2024									2025				Promedio
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	
Chat MDS	23	17	8	24	33	15	15	12	12	17	13	12	7	16
Microsoft Teams	88	97	72	107	96	115	109	106	76	64	83	102	100	93

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 6708161 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

Teléfono	790	1,874	1,646	2,165	1,978	2,148	2,196	1,810	1,991	1,883	1,832	1,988	1,977	1,868
Web	2,722	1,583	1,504	1,922	1,479	1,708	1,697	1,484	1,764	1,946	1,739	1,425	1,432	1,723
Total General	3,623	3,571	3,230	4,218	3,586	3,986	4,017	3,412	3,843	3,910	3,667	3,527	3,516	3,700

d) Volumen promedio mensual de soporte en sitio (Presencial-Remoto) gestionado por Mesa de Servicio

2024									2025				Promedio Mensual
Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	
540	450	419	593	428	394	396	388	398	385	432	395	361	429

e) Cambios tecnológicos registrados

2024									2025				Promedio Mensual
Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	
30	25	10	27	21	27	17	21	13	10	20	20	15	20

f) Listado de algunas aplicaciones Core del negocio y de apoyo.

APLICACIONES DE NEGOCIO							
ONBASE	PORFIN	COTIZADOR WEB INCENDIO	OFFICE 365	MIDAS	CLIENTES FTP	TRANSGEN REASEGUROS	SIIS
SISE 3G - R2	CTLOG	TOTAL REPORT	VPN	HYLAND REPORT SERVICES	MALLA VALIDADORA	TRANSGEN SEGUROS GENERALES	BIOMETRICO HOMINI
SISE 2G	SAS	OIM	FIRMA DIGITAL	CAJA WEB	PISIS	FACTURACION ELECTRONICA	BIZAGI

g) Sucursales a nivel nacional con el promedio de usuarios por cada una:

#	SUCURSAL	USUARIOS APROX. POR SUCURSAL
1	ARAUCA	9
2	ARMENIA	15
3	BARRANQUILLA	19

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 6708161 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

4	BOGOTA	1062
5	BUCARAMANGA	27
6	BUENAVENTURA	7
7	CALI	51
8	CARTAGENA	20
9	CENTRO EMP CORP	29
10	CUCUTA	19
11	ESTATAL	21
12	FLORENCIA	10
13	IBAGUE	19
14	MANIZALES	18
15	MEDELLIN	56
16	MOCOA	9
17	MONTERIA	15
18	NEIVA	18
19	PASTO	14
20	PEREIRA	17
21	POPAYAN	14
22	QUIBDO	7
23	RIOHACHA	10
24	SINCELEJO	10
25	TUNJA	18
26	VILLAVICENCIO	17
27	YOPAL	12
Total general		1,543

h) Estadística de equipos de cómputo PC por demanda discriminada por año y mes:

EQUIPOS EN PRODUCCIÓN		
AÑO	MES	CANTIDAD
2020	Diciembre	948
2021	Enero	863
2021	Febrero	883
2021	Marzo	895
2021	Abril	890
2021	Mayo	917

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 6708161 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

EQUIPOS EN PRODUCCIÓN		
AÑO	MES	CANTIDAD
2021	Junio	930
2021	Julio	914
2021	Agosto	915
2021	Septiembre	930
2021	Octubre	930
2021	Noviembre	929
2021	Diciembre	927
2022	Enero	927
2022	Febrero	933
2022	Marzo	932
2022	Abril	932
2022	Mayo	932
2022	Junio	932
2022	Julio	932
2022	Agosto	943
2022	Septiembre	943
2022	Octubre	953
2022	Noviembre	948
2022	Diciembre	955
2023	Enero	969
2023	Febrero	980
2023	Marzo	983
2023	Abril	985
2023	Mayo	993
2023	Junio	970
2023	Julio	970
2023	Agosto	969
2023	Septiembre	971
2023	Octubre	970

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

EQUIPOS EN PRODUCCIÓN		
AÑO	MES	CANTIDAD
2023	Noviembre	970
2023	Diciembre	969
2024	Enero	1001
2024	Febrero	1012
2024	Marzo	1020
2024	Abril	1036
2024	Mayo	1043
2024	Junio	1038
2024	Julio	1072
2024	Agosto	1073
2024	Septiembre	1079
2024	Octubre	1085
2024	Noviembre	1094
2024	Diciembre	1094
2025	Enero	1086
2025	Febrero	1088
2025	Marzo	1107
2025	Abril	1127

i) Estadística de equipos de cómputo PC perdidos o hurtados:

EQUIPOS PERDIDOS / HURTADOS		
AÑO	MES	CANTIDAD
2020	Diciembre	1
2021	Enero	4
	Abril	1
2021	Agosto	2
2022	Noviembre	1

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 TIA No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6708161 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

2023	marzo	1
	Abril	1
	Mayo	1
	Junio	1
	Julio	1
	Septiembre	1
2024	Abril	1
	Mayo	1
	Julio	1
	Septiembre	3

j) Estadística de equipos de cómputo PC dañados / garantía

EQUIPOS DAÑADOS / GARANTÍA		
AÑO	MES	DAÑO / GARANTÍA
2020	Diciembre	11
2021	Enero	3
	Febrero	0
	Marzo	0
	Abril	1
	Mayo	1
	Junio	0
	Julio	1
	Agosto	2
	Septiembre	0
	Octubre	0
	Noviembre	1
	Diciembre	1
2022	Enero	3
	Febrero	1
	Marzo	1
	Abril	1

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

	Mayo	1
	Junio	2
	Julio	0
	Agosto	1
	Septiembre	0
	Octubre	2
	Noviembre	4
	Diciembre	1
2023	Enero	2
	Febrero	6
	Marzo	4
	Abril	1
	Mayo	3
	Junio	3
	Julio	3
	Agosto	1
	Septiembre	3
	Octubre	1
	Noviembre	4
	Diciembre	1
2024	Enero	3
	Febrero	4
	Marzo	5
	Abril	3
	Mayo	4
	Junio	3
	Julio	2
	Agosto	1
	Septiembre	3
	Octubre	4
	Noviembre	2
	Diciembre	2
2025	Enero	3
	Febrero	4

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 6708161 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

	Marzo	4
	Abril	4

- k) Cantidad de casos reportados en promedio a Mesa de servicio tecnológico, Soporte Nivel 1 y Nivel 2, por canal de atención

Nivel 1	
CANAL	CANTIDAD PROMEDIO MES
Chat	15
Web	1426
Teléfono	1780
Teams	94
Nivel 2	
CANAL	CANTIDAD PROMEDIO MES
Chat	12
Web	36
Teléfono	35

Nota: la cantidad de casos en horario no hábil corresponde a un promedio mensual de 10 casos. A nivel general dentro del horario se gestionan en promedio 100 casos mensuales.

- l) Casos y tareas reportados a Mesa de servicio tecnológico por equipos de cómputo PC:

CASOS Y TAREAS POR AÑO / MES			
AÑO	MES	CANTIDAD CASOS	CANTIDAD TAREAS
2020	ENERO	22	
	FEBRERO	21	
2021	MARZO	15	31
	ABRIL	15	98
	MAYO	12	65
	JUNIO	5	80
	JULIO	6	69
	AGOSTO	5	78
	SEPTIEMBRE	9	105
	OCTUBRE	6	85

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 TIA No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6708161 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

	NOVIEMBRE	6	165
	DICIEMBRE	7	133
2022	ENERO	6	177
	FEBRERO	3	156
	MARZO	3	198
	ABRIL	3	97
	MAYO	4	102
	JUNIO	1	111
	JULIO	6	2289
	AGOSTO	2	137
	SEPTIEMBRE	2	223
	OCTUBRE	12	285
	NOVIEMBRE	22	196
	DICIEMBRE	12	285
2023	ENERO	34	317
	FEBRERO	24	269
	MARZO	28	153
	ABRIL	17	223
	MAYO	23	228
	JUNIO	29	335
	JULIO	14	261
	AGOSTO	29	307
	SEPTIEMBRE	24	282
	OCTUBRE	24	115
	NOVIEMBRE	24	150
	DICIEMBRE	15	163
2024	ENERO	24	269
	FEBRERO	13	281
	MARZO	11	121
	ABRIL	23	224
	MAYO	27	181
	JUNIO	13	186
	JULIO	23	273
	AGOSTO	64	176

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

	SEPTIEMBRE	92	201
	OCTUBRE	127	172
	NOVIEMBRE	71	175
2025	ENERO	115	108
	FEBRERO	120	81
	MARZO	54	105
	ABRIL	81	165

m) Distribución física de los equipos de cómputo PC

EL OFERENTE deberá contemplar las siguientes cantidades como referencia de la cantidad de equipos de cómputo PC en arriendo, se indica que las cantidades pueden variar en el tiempo:

CANTIDAD POR SEDE	
CIUDAD	CANTIDAD
ARAUCA	9
ARMENIA	14
BOGOTA CALLE 93	43
BOGOTA CALLE 57	705
BUCARAMANGA	23
BUENAVENTURA	7
CALI	47
CARTAGENA	18
CÚCUTA	18
FLORENCIA	10
IBAGUÉ	18
MANIZALES	15
MEDELLÍN	51
MOCOA	7
MONTERÍA	15
NEIVA	16
PASTO	16
PEREIRA	15
POPAYÁN	11

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 6708161 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

QUIBDÓ	7
RIOHACHA	11
SINCELEJO	8
TUNJA	17
VILLAVICENCIO	15
YOPAL	10
TOTAL	1126

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. **LA PREVISORA S.A.** No aceptará equipos de consumo.

- **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.
 - Que los equipos para los que se requiera AD deberán contar con una herramienta de detección proactiva de problemas a través de la creación automatizada de casos.
- Para los equipos suministrados, 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.
- **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.

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- **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 máximo nivel de canal/partner en el territorio colombiano. No se aceptarán certificaciones emitidas por mayoristas, distribuidores u otro tercero diferente al fabricante.
- **EL PROPONENTE** debe adjuntar con su propuesta certificación expedida por el fabricante donde certifique que EL PROPONENTE se encuentra autorizado para comercializar los productos de la marca ofrecida y que se encuentra registrado en su programa de canales/partner dentro del primer nivel de canales/partner en la solución de protección de ciberseguridad para el equipo final tipo EDR (Endpoint detection and response).
- **EL PROPONENTE** deberá acreditar que la mesa de servicio cuenta con certificación ISO-IEC-27001 2013 o superior. Para verificar el cumplimiento debe aportar la certificación solicitada.
- **EL PROPONENTE** deberá acreditar que su proceso de mesa de servicio cuenta con certificación ISO 9001-2015 o superior. Para verificar el cumplimiento debe aportar la certificación solicitada.

3.4. Equipo de trabajo requerido para la implementación y transición del servicio

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 la **fase de implementación y transición del servicio**, debe contar como mínimo con los siguientes roles:

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 TIA No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

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. <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 implementación. ○ Realizará el cronograma y seguimiento a la implementación, el cual debe ser aprobado por el líder encargado por parte 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 a 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 líderes de LA PREVISORA S.A. ○ 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 de implementación y producción

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

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.
DEDICACIÓN Y ACTIVIDADES: <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 implementación y transición del servicio, el cual debe ser aprobado por el líder encargado por parte de LA PREVISORA S.A. ○ Realizará 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 en las oficinas de la Gerencia de Tecnología de la Información de LA PREVISORA S.A., ubicadas en la Calle 57 # 9-07. ○ 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 implementación/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: <ul style="list-style-type: none"> ○ 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.

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 6708161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensor@previsora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ROL A DESEMPEÑAR: Líder de Ciberseguridad
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 27001:2012 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: <ul style="list-style-type: none"> ○ Debe apoyar la atención de auditorías que se presenten durante la etapa de implementación 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, 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 debe acreditar con su oferta el anterior equipo mínimo de trabajo, para lo cual deberá allegar los respectivos soportes solicitados para cada rol. Así mismo, deberá demostrar que este equipo cuenta con relación laboral activa con **EL PROPONENTE** al momento de la presentación de la oferta, para esto se debe aportar las últimas tres planillas de pago de aportes de seguridad social donde se evidencie que el proponente le ha realizado el pago de forma regular.

Los requisitos exigidos a los roles serán verificados al momento de la evaluación de las ofertas, para tal fin se exigirá la presentación de los siguientes documentos:

- 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:

- 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 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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- 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.

LA PREVISORA S.A. sólo tendrá en cuenta para su verificación las certificaciones de los perfiles que sean relacionados en la lista.

LA PREVISORA S.A. verificará que la documentación presentada por **EL PROVEEDOR** seleccionado se ajuste a lo exigido en el documento condiciones definitivas, además se reserva el derecho de confirmar la veracidad de dichas certificaciones. **EL PROVEEDOR** únicamente podrá contratar personal idóneo con experiencia certificada que se ajuste a los perfiles del cargo según su categoría.

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

NOTAS APLICABLES PARA TODOS LOS ROLES:

1. Los perfiles aquí requeridos estarán disponibles única y exclusivamente para la fase de implementación y transición del servicio.
2. 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.
3. 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.

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

4. 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.**
5. 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.

3.5. Requerimientos del Servicio Integral Arrendamiento de Equipos de Cómputo y Gestión de Servicios TI.

A continuación, se relacionan los requerimientos técnicos de la solución integral a contratar:

3.5.1. Gestión de servicios de TI

La Gestión de Servicios de TI, brindará soporte de primer y segundo nivel, así como seguimiento a casos de tercer nivel respecto a los servicios ofrecidos por la Gerencia de Tecnología, los cuales están descritos a continuación:

Soporte de primer nivel (1):

Algunas de las actividades de alto nivel que deben ser realizadas son:

- Ser el único punto de contacto para los usuarios de los servicios de tecnología.
- Brindar soporte de primer nivel de aplicaciones de LA PREVISORA S.A.
- Crear los casos en la herramienta de gestión provista por LA PREVISORA S.A.
- Gestionar los incidentes y requerimientos dentro de los tiempos acordados en la gestión de la llamada relacionados con los sistemas de información de la compañía que se encuentren al alcance. De lo contrario, proceder con la documentación requerida a realizar el escalamiento necesario según corresponda.
- Evaluar si la documentación del caso está completa para iniciar gestión o requiere información adicional.
- Informar y ejecutar los pasos para la solución de los casos que están dentro de su alcance.
- Documentar los procedimientos realizados acorde con los lineamientos establecidos por La Previsora, con el fin de generar curva de aprendizaje y mejora de calidad en su ejecución.
- Documentar cada uno de los casos con la gestión realizada en la herramienta Provista por La Previsora.

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- Realizar seguimiento de los casos pendientes por gestiona, cualquiera que haya sido su nivel de escalamiento.
- Apoyo en la solución de requerimientos radicados en la herramienta de mesa de servicio, relacionados con el uso de la plataforma de office 365 (Paquete de ofimática)

Soporte de Segundo Nivel (2):

- Personal encargado de la atención en sitio de los incidentes y/o requerimientos que se reciben en Mesa de Servicio y que el Primer Nivel no logró solucionar en la primera atención.
- Atención de casos reportados por LA PREVISORA S.A. a nivel nacional a través de la herramienta de conexión remota inicialmente y seguimiento a la labor realizada por los técnicos en sitio en las sucursales de todo el país.
- Gestión de accesos: ABM de usuarios de directorio activo, aplicaciones de negocio y gestión de novedades a través del gestor de identidades.
- Soporte en sitio: Es el conjunto de procesos, procedimientos y/o actividades que deben ser desarrollados en el sitio de trabajo requerido para asegurar que los servicios de Tecnología de Información a cargo de la mesa de servicio tecnológico se brinden en los niveles de servicio esperados para cada usuario de conformidad con los ANS establecidos y mantener su continuidad operativa de equipos de cómputo, aplicaciones de negocio, escritorio, utilitarios, ofimáticos, certificados digitales, tokens.
- Soporte infraestructura: apoyo operativo de los repositorios de información (Carpetas), redes, terminal services, backups, gestión del directorio activo, correo, servidores, entre otros que estén a su alcance.
- Soporte aplicaciones: apoyo y seguimiento a los casos asociados a las aplicaciones de negocio, validación de la documentación que se haya adjuntado en el caso radicado en la herramienta de mesa de servicio) y verificación de la solución entregada al usuario.
- Si se requiere soporte en sitio por parte del OFERENTE, este deberá prestarse dentro de los tiempos establecidos en el **ANEXO 2 ANS**, el horario de atención del técnico que prestará el servicio en sitio será de 7:00 a.m. hasta las 7:00 p.m. de lunes a viernes. Se debe informar a la persona autorizada en La Previsora S.A., el nombre, número del documento de identidad, fecha y hora en la que se prestará el servicio en sitio; los funcionarios que prestarán el servicio en sitio deben identificarse a su arribo a las instalaciones de la Compañía. No obstante, La Previsora S.A. se reservará el derecho de admisión a la Compañía y para este caso se solicitará por escrito, el reemplazo del personal previsto para esta actividad.
- El soporte técnico se deberá realizar sobre todos los equipos ofrecidos como parte del arrendamiento de PC y elementos y los servicios requeridos dentro de la Gestión integral de

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

servicios de TI., sin límite de visitas a nivel nacional, que son parte del alcance de la solución integral del servicio a contratar.

- Soporte técnico preventivo y correctivo a equipos de cómputo suministrados por **EL OFERENTE** y a los de propiedad de La entidad especificados en este documento.

Soporte de tercer Nivel (3):

- El equipo está compuesto por profesionales especializados en la atención y gestión de requerimientos con alto grado de dificultad, quienes se encargan de recopilar, documentar y analizar las necesidades específicas de los diferentes procesos del sector asegurador.
- Desempeña un rol clave en el apoyo y la implementación de iniciativas relacionadas con la modernización de sistemas y la adopción de nuevas tecnologías. Esto incluye la identificación de oportunidades de mejora, la optimización de procesos existentes y la incorporación de herramientas innovadoras que permitan fortalecer la eficiencia operativa y mejorar la experiencia tanto para los usuarios internos como externos.
- La ejecución de este nivel deberá incorporar las mejores prácticas del sector, asegurando que cada solución tecnológica implementada cumpla con los estándares de calidad, normativas vigentes y necesidades estratégicas de la compañía.
- El equipo también deberá trabajar de manera colaborativa con diferentes áreas, promoviendo la transformación digital y contribuyendo al desarrollo de soluciones que impulsen la competitividad en un entorno en constante cambio.

3.5.1.1. Generalidades del servicio

- a. La gestión de servicios de TI (Mesa de Servicios Tecnológicos) debe ser el único punto de recepción de todas las solicitudes tecnológicas de La Previsora S.A.
- b. EL OFERENTE basado en su experiencia en proyectos similares realizará la revisión y actualización del catálogo de servicios en conjunto con La Previsora S.A.
- c. La gestión de servicios de TI deberá gestionar la atención, solución o escalamiento de las solicitudes (requerimientos o incidentes) que se reciban, realizando el respectivo control y seguimiento de aquellos que deban escalar a otros niveles, teniendo como propósito principal el cumplimiento de los ANS establecidos.
- d. La gestión de servicios de TI debe realizar seguimiento de punta a punta a los incidentes y requerimientos en todas las Subgerencias/Jefaturas de Oficina que conforman la Gerencia de TI, realizando envío semanal del backlog a todo el personal (interno y externo) que conforman el área.

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- e. EL OFERENTE nunca perderá su responsabilidad sobre el seguimiento a la solución de los incidentes o requerimientos, a pesar del escalamiento que se haga en el mismo y es responsable todo el tiempo del seguimiento de los progresos y de mantener informado al usuario.
- f. Trasladar equipos de cómputo desde y hacia cualquier sede de La Previsora S.A. a nivel Nacional.
- g. El soporte técnico preventivo para un estimado de 15 equipos de propiedad de La Previsora se debe realizar de manera anual a partir del primer año del contrato, y el correctivo para esos mismos equipos deberá realizarse cada vez que La Previsora lo requiera ante cualquier incidente durante la vigencia del contrato.
- h. EL OFERENTE deberá mantener vigente el certificado de licencia para el uso de las herramientas tecnológicas que hagan parte del servicio por la vigencia del contrato.
- i. En Casa Matriz de La Previsora S.A., se debe contar con el recurso humano mínimo requerido que brinde el soporte en sitio. Este personal es de servicio exclusivo en la sede mencionada, no interactuará ni atenderá a las demás sucursales de La Previsora S.A.
- j. En las sucursales de Cali y Medellín se debe contar con al menos un (1) rol de soporte en sitio, o los necesarios para cumplir con los ANS establecidos.
- k. En la sucursal de Centro Empresarial Corporativo, se debe contar con al menos un (1) rol de soporte en sitio, un día a la semana en el horario de atención de la Gestión de Servicios de TI.
- l. Para las demás sucursales se deberá asignar personal para brindar soporte remoto (diferente a los recursos nombrados en los literales i) y j), para gestionar los servicios radicados en la herramienta de gestión de casos, y de ser necesario, desplazar personal para la correspondiente gestión, sin que por ello incurra en costos adicionales para La Previsora S.A.
- m. Realizar el soporte y mantenimiento del software base de los equipos de cómputo (que es responsabilidad de EL OFERENTE) y gestionar el escalamiento cuando las situaciones presentadas tengan que ser elevadas a Fabricantes u otros Contratistas. El software base hace referencia a los siguientes componentes, pero no se limita a estos: El software base hace referencia a los siguientes componentes, pero no se limita a estos:
 - Sistema Operativo: Windows, Mac OS, etc.
 - Software de Oficina: Microsoft Office, herramientas de productividad, etc.
 - Antivirus y Seguridad: Programas de protección contra malware y virus.
 - Aplicaciones de Negocio: Asistencia en primer nivel del Software específico utilizado por La Previsora S.A., para sus operaciones diarias.

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Soporte y Mantenimiento:

- Responsabilidad: El OFERENTE es responsable del soporte y mantenimiento de todo el software base instalado en los equipos de cómputo y escalar a Fabricantes y contratistas cuando sea necesario.
- Actualización: el soporte y mantenimiento incluyen la actualización a la última versión del software.

- n. Soporte a los Aplicativos misionales de La Previsora S.A. Para estos aplicativos que son críticos y core principal del negocio de seguros de La Previsora S.A., la atención y soporte tendrá un alcance que incluye instalación, desinstalación, configuración, validación de la configuración, ABM de usuarios (es una función que permite administrar los usuarios de un sistema, como sus ID, grupos, contraseña, nombre, apellido, teléfono y correo electrónico) de usuarios, soporte en la funcionalidad del aplicativo y documentación de la ficha técnica de dicho software.

3.5.2. Componentes requeridos para la solución de Gestión de Servicios de TI

EL OFERENTE deberá gestionar los servicios o componentes que se relacionan a continuación:

SERVICIO O COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Herramienta de gestión de mesa de ayuda ITSM provista por La Previsora S.A.	Administrar y gestionar la plataforma tecnológica habilitada para que los usuarios registren casos (incidentes y requerimientos), cambios, problemas, y realicen consultas del estado de las mismas.
Línea Celular	Suministrar, administrar y gestionar las líneas que deben estar habilitadas durante la vigencia del contrato, en los horarios definidos por La Previsora S.A. EL OFERENTE seleccionado deberá suministrar los dispositivos smartphone y el plan de telefonía para soportar la operación de La Previsora S.A., para al menos los siguientes roles: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador Mesa de Servicio • Soporte en sitio (VIP) • Líder de Mesa • Gestor de activos • Gestor de incidentes y requerimientos • Gestor de aplicaciones
Línea telefónica	Suministrar y gestionar la línea telefónica 018000 y línea directa para Bogotá. Para la atención telefónica de la Gestión Integral de servicios de TI.
Planta Telefónica	Proveer la plataforma de telefonía para la gestión de las llamadas.
Servicio IVR	Proveer el servicio de IVR de acuerdo con lo avalado por La Previsora S.A.
Chat-Agente	Gestionar la herramienta y en caso de contingencia disponer de un agente para atender este canal.
Buzón OIM	Gestionar el buzón según el proceso definido por La Previsora, disponer de un agente para atender este canal.

3.5.3. Roles para la operación del servicio

EL OFERENTE deberá asignar los roles definidos en **ANEXO 1_RECURSO HUMANO**

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 6708161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensor@previsora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

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 ITIL 4 fundamentos, y 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.

3.5.4. Personal de contingencia

EL OFERENTE deberá disponer de personal de contingencia diferente a los asignados para la prestación normal del servicio, debidamente capacitados, para cubrir los puestos de trabajo en caso de presentarse novedades tales como:

- Ausencias
- Incapacidades
- Sanciones
- Permisos
- Compensatorios
- Calamidades

El personal de contingencia deberá cubrir la novedad en un tiempo no mayor a ocho (8) horas y/o cubrir la necesidad de forma remota en caso de que el rol no requiera presencialidad y sin afectar el servicio. En caso de que no se cubran los puestos de trabajo por las situaciones antes descritas, se descontará en el pago de la factura mensual, proporcional al tiempo de novedad de cada uno de los roles.

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Las vacaciones tomadas por los funcionarios del OFERENTE no hacen parte de las novedades por contingencia, ya que estas deberán ser cubiertas con personal debidamente capacitado (debe cumplir el perfil del recurso a cubrir) y bajo un esquema de empalme para no generar afectación del servicio.

El personal de contingencia no tendrá costo alguno para La Previsora S.A., y por tanto ninguna de ellas entrará a contabilizarse dentro de la factura mensual.

3.5.5. Horario de atención

JORNADA - HORARIO GESTIÓN DE SERVICIOS TI

Jornada hábil: Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. (Los sábados se puede gestionar remota o presencial con previa autorización de La Previsora) y en los casos que requiera la entidad.

Jornada no hábil

(Servicio VIP) Domingos y festivos a través de celular de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. Tener disponibilidad de personal para soporte de incidentes de usuarios VIP, de manera remota. El personal de soporte designado para esta labor deberá tener la capacidad de gestionar accesos y/o perfiles de los aplicativos.

Días de cierre, los cuales corresponden al último día calendario del mes y el primer día calendario del mes siguiente, con disponibilidad de 24 horas. Se requiere la disponibilidad de los siguientes roles que están definidos en el **ANEXO 1_RECURSO HUMANO: Gestor de Infraestructura N2 y Operadores Procesamiento de Datos N2.**

Si por necesidades del servicio de manera excepcional se requiere modificar los horarios establecidos anteriormente mencionados, estos se informarán con 3 días calendario de anticipación al **OFERENTE**, en caso de incurrir en costos de recargos u horas extras, estas deberán ser asumidas por **EL OFERENTE**.

EL OFERENTE debe garantizar en todo momento dentro de los horarios definidos con La Previsora, la prestación del servicio. Todas las ausencias deben quedar registradas en el módulo de control de agentes, proporcionado por **EL OFERENTE**, o por el canal autorizado por La Previsora.

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 TIA No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6708161 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

3.5.6. Canales de atención

Medio de atención de requerimientos e incidentes: **EL OFERENTE** deberá administrar y controlar los siguientes medios de recepción de requerimientos para la prestación del servicio:

- **Aplicativo de gestión de mesa de servicio (provisto por La Previsora S.A.):** autenticación por directorio activo para uso interno y externo (sitio seguro) con ambiente gráfico amigable y de fácil uso para el usuario final.
- **Chatbot: Provisto La Previsora S.A.:** Robot integrado en Microsoft Teams, disponible para las cuentas corporativas de la compañía.
- **Línea telefónica 018000 y una línea telefónica directa para Bogotá soportadas en un PBX (provisto por EL OFERENTE)** que dé cumplimiento a los indicadores definidos, exclusivas para La Previsora S.A., el número de la línea 018000 una vez finalizado el contrato, deberá ser cedido a La Previsora S.A, en caso de que se solicite por parte de La Previsora S.A.
- Se debe implementar y configurar un **IVR (avalado por La Previsora S.A, es decir previa aprobación de la propuesta del OFERENTE sobre el árbol de IVR)** que permita gestionarse de forma dinámica tanto para sus niveles como para los mensajes al usuario final. Algunos de los elementos clave que debe contener un sistema IVR son: menú de opciones, redirección y enrutamiento, reconocimiento de voz, grabación de llamadas, escalabilidad, personalización, integración con la planta telefónica, conversión de texto a voz, integración con bases de datos, equipos de telefonía, infraestructura de apoyo.
- **Autogestor de contraseñas (provisto por La Previsora S.A.)** para directorio activo y los demás sistemas de información de la compañía.
- **Línea Celular: (provisto por el OFERENTE)** para Coordinador Mesa de Servicio, Soporte en sitio (VIP), Líder de Mesa, Técnicos de Soporte en sitio, Gestor de incidentes y requerimientos, y Gestor de aplicaciones.

3.5.7. Infraestructura para la prestación del servicio

Contemplar el esquema de atención de la Gestión de Servicios de TI, con los requisitos que se describen a continuación:

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Equipos de cómputo al servicio de La Previsora:

- i. Soporte a equipo de cómputo a nivel de Hardware (Básico) en caso de que sean equipos de propiedad de La Previsora S.A y software completo.
- ii. Realizar soporte técnico a equipos de cómputo y periféricos a nivel nacional de los equipos dispuestos por EL OFERENTE al servicio de La Previsora S.A.
- iii. Verificación de conexión LAN y servicios de red.
- iv. Administración de usuarios.
- v. Configuración de perfil, como correo, impresoras, unidades de red, OneDrive etc.
- vi. Instalación de aplicativos del negocio.
- vii. Soporte a los aplicativos y ofimática.
- viii. Soporte en sitio y remoto.
- ix. Gestión de mantenimiento preventivo/correctivo.
- x. Traslado de información (Toma y restauración del respaldo de información del usuario) ante contingencias, novedades de ingreso, novedades de retiro, cambios de computadores; de acuerdo con los lineamientos y procedimientos definidos en La Previsora S.A.

Equipos de cómputo de terceros (Outsourcing):

Validar requisitos técnicos, legales y de seguridad definidos por La Previsora S.A., para incluir en el dominio de La Previsora un equipo de un tercero (especificaciones técnicas, sistema operativo, antivirus, licenciamiento de software, bloqueo de puertos, entre otros), e informar al Outsourcing y al supervisor por parte de La Previsora S.A., en los casos que no cumpla con alguno de los requisitos técnicos:

- Verificación de conexión LAN y servicios de red, previo cumplimiento de las políticas de La Previsora S.A.
- Administración de usuarios.
- Configuración de perfil.
- Instalación de aplicativos del negocio de La Previsora.
- Soporte a los aplicativos de negocio de La Previsora.
- Verificación del cumplimiento de los controles de seguridad de La Previsora.
- • Registro y almacenamiento de la documentación presentada por los terceros referentes al hardware y software de los pc según procedimiento definido.
- No está dentro del alcance de la Gestión de Servicios de TI, los mantenimientos preventivos y/o correctivos sobre Hardware o Software del proveedor del outsourcing, estos los debe tramitar el usuario con el proveedor con quien adquirió el equipo (tercero).

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

3.5.8. Herramientas de gestión

EL OFERENTE deberá administrar las herramientas dispuestas para la Gestión de Servicios de TI, sugiriendo mejoras de acuerdo con las necesidades de la entidad. **EL OFERENTE** deberá monitorear constantemente las herramientas de gestión de servicios de TI, de apoyo y de soporte provistas por La Previsora S.A.

3.5.9. Herramienta de Gestión ITSM

EL OFERENTE deberá administrar y configurar la herramienta de gestión del servicio ITIL 4 o la última versión vigente, en la cual deberá gestionar y monitorear como mínimo las siguientes prácticas y actividades:

1. Gestión de catálogo de servicios.
 2. Gestión de niveles de servicio.
 3. Gestión de activos del servicio.
 4. Gestión de la configuración.
 5. Gestión de requerimientos, incidentes, problemas y cambios.
 6. Gestión de encuestas.
 7. Gestión del conocimiento (KDB).
 8. Gestión de activos y configuraciones (CMDB).
 9. Reportes automáticos y Dashboard en línea (analítica de datos).
 10. Autogestión de contraseñas.
 11. Servicedesk SD
 12. Assessment Management AM
- a) **EL OFERENTE** debe asegurar la administración proactiva de la herramienta de mesa de servicio tecnológico suministrada por La Previsora S.A., con enfoque en la mejora continua, esto conlleva a la evolución de las funcionalidades de la herramienta acorde a las necesidades y dinámica de la operación de La Previsora.
- b) **EL OFERENTE** deberá administrar la herramienta de ITSM para uso interno y externo (sitio seguro), a través de la cual La Previsora S.A., pueda acceder en forma remota y en tiempo real a:
- Los incidentes, requerimientos, problemas y cambios registrados en la mesa de servicio tecnológico.
 - Consultas por usuario.
 - Consultas por estado, categoría de los incidentes, requerimientos, problemas y cambios.
 - Consulta por analista/operador.

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- Consulta por oficina, sucursal, dependencia.
- Consulta por catálogo de servicio.
- Consulta por elemento de configuración e inventarios (CMDB: CI's – ITIL 4 o superior: Hardware: portátiles, servidores, software, aplicaciones, servicios.
- Crear, hacer anotaciones y dar como solucionada una solicitud de servicio.
- Base de incidentes, requerimientos, problemas y cambios.
- Base de datos de conocimiento.
- Estadísticas del servicio.

c) **EL OFERENTE** deberá realizar la configuración en la herramienta, los umbrales para la generación de eventos y/o alarmas para monitoreo de: Disco, memoria, procesador, entre otros; la definición de estos umbrales y bloqueos se realizará entre **EL OFERENTE** y La Previsora S.A. en la etapa de transición.

Dentro de las actividades principales a ejecutar desde la herramienta ITSM, EL OFERENTE debe asegurar lo siguiente:

- Administrar el control automático de las licencias de software que La Previsora S.A., tiene adquiridas contractualmente bajo la herramienta provista para ello.
- Realizar el cargue en la base de datos del inventario inicial de licenciamiento y realizar la actualización del inventario según las adquisiciones de software que realice La Previsora S.A., de manera permanente.
- Si se requiere instalar software en los equipos de cómputo al servicio de La Previsora S.A., para la correcta prestación del servicio, EL OFERENTE será responsable de que se licencie adecuadamente y que se brinde el correcto soporte, por lo tanto, debe quedar toda la información relacionada con el licenciamiento en un repositorio en la herramienta para consulta en cualquier momento.
- Gestionar la herramienta de administración de Software, la cual debe permitir la distribución, instalación y desinstalación de software, gestión del parchado de las estaciones de trabajo de manera desatendida y ejecutarse en segundo plano para evitar afectar las labores de los usuarios.
- Planear, preparar, supervisar y ejecutar los procedimientos y procesos necesarios para garantizar la disposición exitosa del software y la implementación de nuevas versiones de software dentro del entorno operacional de La Previsora S.A. Como mínimo se debe realizar las siguientes tareas:
 - Llevar a cabo distribuciones programadas de software, archivos, parches y/o actualizaciones a los equipos de cómputo y portátiles incluidos dentro de este teniendo en cuenta las definiciones según la gestión de cambios.

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 6708161 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

- ii. Realizar pruebas previas al despliegue final del software en evaluación para mitigar un impacto negativo masivo por este motivo.
- iii. Monitorear y hacer las correcciones necesarias al proceso de distribución de software.
- iv. Mantener un reporte actualizado en línea del estado del proceso de distribución y al finalizar exitosamente el mismo, entregar el respectivo informe.
- v. Monitorear la sincronización de la CMDB de los equipos de cómputo con las versiones instaladas para tener trazabilidad.
- vi. La programación de la distribución de software debe hacerse de común acuerdo con La Previsora S.A., y de esto quedará constancia en el informe impreso entregado por **EL OFERENTE**.

3.5.10. Herramienta de telefonía

- a) La plataforma de telefonía para la gestión de las llamadas será provista por **EL OFERENTE**.
- b) **EL OFERENTE** debe proporcionar una planta con capacidad de realizar una integración con la troncal SIP de la organización. **EL OFERENTE** debe contemplar todo el licenciamiento necesario para la integración con la planta telefónica de La Previsora S.A., así mismo, debe estar en capacidad de conocer el número real del personal que llame a la mesa de servicio, para los casos de devolución de llamada. Debe contar con grabación de llamada de cada uno de los agentes en tiempo real y debe almacenarse durante la ejecución del contrato.
- c) En el caso de requerir la instalación de un servidor o los servidores necesarios para la prestación del servicio, éste debe ser administrado, dimensionado, provisto, configurado, instalado y puesto en funcionamiento por **EL OFERENTE**. El licenciamiento del sistema operativo y todos los componentes de software adicionales que se requieran para la funcionalidad de los servidores del literal anterior, deberán suministrarse y licenciarse por **EL OFERENTE**. El servidor o servidores necesarios para la prestación del servicio podrá ser instalado con alguna de las siguientes alternativas:
1: Realizar la instalación en la ubicación del centro de datos de **LA PREVISORA S.A.** y todos sus costos asociados serán asumidos por **EL OFERENTE**, el data center principal y alterno de **LA PREVISORA S.A.**, opera en Bogotá y Medellín respectivamente en las instalaciones del proveedor actual, Datacenter Principal Triara ubicado en Autopista Medellín Km.7.5 Celta Trade Park bodega 32 y Datacenter Alterno GTD ubicado en Cra. 45 #14 -111, El Poblado, Medellín o en las ubicaciones que a futuro disponga la compañía. **EL OFERENTE** deberá realizar dicha instalación de forma directa con el

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

proveedor del Datacenter de **LA PREVISORA S.A.** para instalar los servicios requeridos y tener conectividad con la red de **LA PREVISORA S.A.** **EL OFERENTE** debe asegurar que los servicios contratados incluyan Plan de Continuidad del Negocio y Alta Disponibilidad. En caso de realizarse un posible cambio de ubicación de estos (Datacenter principal y/o alternativo), **EL OFERENTE** deberá contemplar el traslado de sus los servicios contratados que apalanca el Plan de Continuidad del Negocio y disponer de Alta Disponibilidad, sin que esto le genere costos adicionales a **LA PREVISORA S.A.**

2: Realizar la instalación en la infraestructura de **EL OFERENTE** , bajo los lineamientos de seguridad de líneas base definidas por **LA PREVISORA S.A.**, y deberá presentar el plan de contingencia. En caso de que se efectuó esta interconexión, deberá hacerse a través de un canal seguro (MPLS o VPN) y estas interconexiones no deben afectar el rendimiento y/o factores de la operación del servicio en **LA PREVISORA S.A.** **EL OFERENTE** debe garantizar como mínimo o superior las capacidades de los canales de todas las sucursales vigentes de **LA PREVISORA S.A.**

- d) **EL OFERENTE** deberá proveer a los agentes de Mesa las diademas correspondientes de conexión a dispositivos de telefonía IP y con adaptador USB en caso de que se requiera conectar al equipo de cómputo, con sus respectivos equipos de cómputo, licenciados y con las últimas actualizaciones de los fabricantes.
- e) **EL OFERENTE** deberá garantizar la correcta gestión de la herramienta telefónica en todo el ciclo de vida del servicio, auditorias, controles de calidad entre otras actividades propias de la mejora continua y la constante búsqueda de aumentar la calidad del servicio. Si **EL OFERENTE** identifica necesidad de entrenamiento para los agentes de Mesa, coordinador, entre otros roles que intervengan en la prestación del servicio, debe ejecutarlo a la mayor brevedad, y el costo del entrenamiento deberá ser asumido por **EL OFERENTE**.

3.5.11. Prestación del servicio telefónico

- a) **EL OFERENTE** debe realizar actualizaciones, pruebas, validaciones de las configuraciones del IVR para la implementación de un sistema de audio respuesta, de acuerdo con los flujos y estructura del árbol que diseñe entre **LA PREVISORA S.A. Y EL OFERENTE**. Así mismo deberá suministrar las voces en off de los menús del IVR.
- b) Se requiere que **EL OFERENTE** valide y adelante las pruebas de funcionamiento y configuración de las colas de llamadas con mensajes de espera hacia el usuario final, y del correcto flujo de estas, de manera que la atención sea oportuna y en las mejores condiciones, que permita la grabación de mensajes para comunicar a los usuarios

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 6708161 | 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

incidentes masivos con la posibilidad de actualización de los flujos y mensajes correspondientes.

- c) Parte vital de la prestación del servicio de telefonía es la generación de estadísticas de atención telefónica. Es por ello, por lo que **EL OFERENTE** deberá entregar todas las estadísticas que La Previsora S.A., requiera. Esto permite tener trazabilidad de la cantidad de llamadas recibidas, abandonadas, la duración de las llamadas, identificar los horarios pico de servicio y de esta manera tomar decisiones basadas en los reportes de capacidad y disponibilidad. Así mismo debe contemplar los reportes adicionales a la medida que requiera La Previsora S.A., sin costo adicional para La Previsora S.A.
- d) Deberán aplicarse los lineamientos determinados por el Archivo General de la Nación para el almacenamiento y conservación de estos archivos, hasta el momento de su entrega definitiva a La Previsora S.A.

3.5.12. Grabación de llamadas

- a) **EL OFERENTE** debe garantizar la grabación del 100% de las llamadas de entrada y salida (se admitirá un porcentaje de error del 0.05% sobre el 100% del total de grabaciones), así mismo, realizar consultas de las grabaciones y llamadas atendidas en tiempo real; estas deben tener una buena calidad sonora (que se identifique la conversación de los dos interlocutores con facilidad), independiente del tipo de programa y formato que se utilice para la grabación.
- b) Las grabaciones deben registrarse en un medio que permita realizar la consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: Nombre del usuario; número de origen de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; analista que recibe la llamada, Tiempo Medio Operativo (TMO).
- c) La Previsora S.A., podrá solicitar grabaciones de llamadas específicas para responder requerimientos, éstas deberán ser entregadas en un periodo no superior a dos (2) horas hábiles. Las grabaciones deberán entregarse en formato convencional de lectura estándar. Las grabaciones de llamadas de entrada y de salida deberán permanecer activas en el sistema por un mínimo de seis (6) meses para consulta. **EL OFERENTE** deberá establecer los mecanismos como carpetas compartidas para el envío de las grabaciones requeridas por **LA PREVISORA S.A.**
- d) **EL OFERENTE** debe garantizar el respaldo y entrega de las grabaciones realizadas, indexadas cronológicamente por los parámetros definidos en el numeral b. Una vez finalizado el contrato estas grabaciones se deben entregar a La Previsora en un formato de consulta e indexación que permita el fácil acceso a las grabaciones realizadas en la vigencia del contrato.

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

3.5.13. Llamadas Salientes (Outbound)

- a. **EL OFERENTE** deberá estar en la capacidad de generar llamadas a celular utilizando la planta telefónica provista por el mismo, para esto, **EL OFERENTE** deberá configurar dentro de la plataforma de gestión telefónica el servicio de llamadas a celular, sin costo adicional para **LA PREVISORA S.A.**
- b. **EL OFERENTE** también debe contemplar una bolsa de minutos para las llamadas salientes a números fijos a nivel nacional, la cual no debe generar costo adicional a **LA PREVISORA S.A.**

3.5.14. Telecomunicaciones y almacenamiento

EL OFERENTE deberá proveer los componentes necesarios de telecomunicaciones y almacenamiento para la operación de la mesa de servicios tecnológicos, la cual debe poseer la capacidad necesaria para los servicios y requerimientos a prestar, deberá considerar los posibles aumentos en las capacidades de almacenamiento, además de la tecnología de punta que considere pertinente para el buen funcionamiento y prestación de los servicios de mesa de servicios tecnológicos.

3.5.15. Chatbot

EL OFERENTE deberá administrar y monitorear el chatbot con las siguientes funciones:

- 1) Crear caso
- 2) Consultar los casos registrados
- 3) Registrar casos
- 4) Ver y consultar Artículo
- 5) Noticias
- 6) Accesos
- 7) Aprobaciones
- 8) Ayuda

3.5.16. Herramienta de conexión remota

EL OFERENTE deberá administrar y monitorear la herramienta de conexión remota, que contiene las siguientes funcionalidades:

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 6708161 | 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- a. Herramienta de soporte remoto que mediante una conexión segura les permita a todos los analistas de mesa de servicios tecnológicos y al personal que lo requiera de **LA PREVISORA S.A.**, la conexión remota a los computadores de usuario final para temas de soporte.
- b. La herramienta de conexión remota debe permitir el control remoto de equipos dentro y fuera de la red de **LA PREVISORA S.A.**, y que estén conectados a internet.
- c. La herramienta de conexión remota debe generar logs de auditoría en donde como mínimo se registre el analista que realizó la conexión, la hora de conexión, cuánto tiempo duró la conexión, registro de actividad y usuario que aprobó o denegó la conexión.
- d. La herramienta de conexión remota debe poder grabar la sesión remota a usuario final para trazabilidad ante entes de control, control de calidad y mejora continua, con retención de 2 meses.

3.5.17. Herramienta de actualización de sistema operativo y distribución Software

- Para la distribución de actualizaciones de sistema operativo y aplicativos instalados en los equipos portátiles, **EL OFERENTE** deberá administrar el servicio de Windows Server Updates WSUS, provisto por **LA PREVISORA**, con el objetivo de distribuir e instalar actualizaciones de sistema operativo y seguridad a la infraestructura de equipos portátiles instalados.
- Realizar la instalación y configuración de actualización de sistema operativos por demanda.

3.5.18. Operación de Gestión de Servicios de TI

EL OFERENTE deberá realizar en la etapa de operación las siguientes actividades:

- a. Resolución, control y seguimiento de nuevas categorías y tipificaciones que se den y estén dentro del entorno general para la solución integral que se está contratando. Estas serán documentadas conjuntamente.
- b. Permitir a los auditores internos y externos de **LA PREVISORA S.A.**, realizar sus funciones de control y vigilancia en forma adecuada, así como otros órganos externos reguladores; esto incluye, la obligación de entregar a **LA PREVISORA S.A.**, cualquier información que ella requiera, siempre y cuando esté relacionada con el contrato y las responsabilidades impuestas por la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier otra autoridad.
- c. **EL OFERENTE** debe contar con escenarios de contingencia, donde la operación de La gestión de servicios de TI (Mesa de Servicios Tecnológicos) ejecute todas sus actividades cumpliendo con el servicio en su totalidad (servicios críticos: telefonía-soporte remoto). Este modelo apalancará el Plan de Continuidad de Negocio previsto por la Compañía.

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 TIA No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- d. Apoyar activamente al personal de la Gerencia de Tecnología durante las auditorías, generando los respectivos informes, reportes de actividades, procesos y/o procedimientos ejecutados por la mesa de servicios ante entes auditores con la mayor brevedad posible.
- e. Suministrar el certificado de licencia vigente para el uso de las herramientas que hagan parte del servicio y mantenerlas vigentes durante la ejecución del contrato.
- f. Cumplir con lo indicado en la circular externa No 002 de 2018 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio para el tratamiento de datos personales, y con aquella normatividad que surja al respecto durante la ejecución del contrato.
- g. Cumplir de manera integral con la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales y con aquella normatividad que surja al respecto durante la ejecución del contrato.
- h. Cumplir las disposiciones según normas ISO 27001:2013 que resulten aplicables confirme el objeto del contrato.
- i. Cumplir las disposiciones de la circular externa 029 de 2019 de la Superintendencia Financiera de Colombia, y con aquella normatividad que la modifique o que surja al respecto durante la ejecución del contrato y que resulte aplicables al objeto de este.
- j. Garantizar la prestación del servicio en gestión de: incidentes, requerimientos, problemas, cambios, conocimiento, niveles de servicio, catálogo de servicios, configuración y gestión de activos tecnológicos e inventarios automáticos de hardware y software.
- k. Gestionar a los usuarios VIP de conformidad con los ANS y mantener el listado actualizado, suministrado por **LA PREVISORA S.A.**
- l. Dar soporte en sitio o remoto (dentro y fuera de la red) para actividades como: a- Dar aseguramiento básico de LAN y servicios de conexión de red b- Crear el acceso a usuarios de red, aplicaciones de negocio y correo corporativo. c- Configurar el perfil de red y de aplicaciones desde Directorio Activo. d- Instalar y brindar el soporte de aplicativos del negocio y herramientas ofimáticas autorizadas bajo políticas y estándares de **LA PREVISORA S.A.** e- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los PC´s, portátiles y demás equipos de ofimática propios de **LA PREVISORA S.A.** y a los ofrecidos dentro de la solución incluidos sus periféricos. f- Dar soporte a juntas Directiva y videoconferencias g- Acompañar a eventos puntuales donde LA PREVISORA S.A. requiera su apoyo. h- Conexiones VPN cliente. i- Apoyar sesiones en las diferentes salas de conferencia de Casa Matriz incluyendo las herramientas utilizadas.
- m. Asumir la totalidad e integralidad del costo, gestión, administración y demás; de todos los elementos de hardware, software, enlaces de comunicaciones cifrado, personal y otros que le sean necesarios para cumplir de manera óptima con sus deberes y obligaciones.
- n. Validar la documentación, información y/o autorizaciones para la efectiva atención de las solicitudes según los procedimientos definidos entre ambas partes.

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 TIA No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6708161 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

- o. Validar la funcionalidad de las soluciones tecnológicas dadas a las solicitudes, enfocados en buscar optimización del servicio, la causa raíz del incidente, minimizar estas incidencias y reducir los tiempos de resolución de las solicitudes requeridas.
- p. Tener amplia visibilidad sobre todo el ciclo de vida de las solicitudes, que le permitan identificar fácilmente áreas que necesiten mejoras (necesidades de entrenamiento, mejoras en nuevas versiones de aplicativos, necesidades de hardware, etc.) y presentar en las reuniones mensuales opciones de mejora para fortalecer en toda la Gerencia de TI, las capacidades necesarias que permitan mejorar el servicio al usuario final.
- q. Administrar el autogestor de contraseñas para usuarios del directorio activo.
- r. Contar con un área de calidad que se encargue de:
 - Realizar seguimiento al cumplimiento por parte de los agentes de la Gestión de Servicios de TI de los procesos y procedimientos establecidos.
 - Realizar revisiones aleatorias periódicas de incidentes y/o requerimientos de servicios de TI para evaluar la calidad y eficiencia en la documentación.
 - Verificar que la clasificación final de los casos corresponda con la solicitud reportada.
 - Realizar llamadas aleatorias a los usuarios para evaluar los niveles de satisfacción frente al servicio de mesa de servicio tecnológico.
 - Reportar las inconsistencias detectadas en el proceso.
 - Asegurar que los agentes de primer nivel de la mesa de servicio tecnológico utilicen adecuadamente los protocolos de atención establecidos.
- s. **EL OFERENTE** deberá suministrar los respectivos canales dedicados y/o servidores que permitan la conexión entre las instalaciones de **LA PREVISORA S.A.**, (los sitios que indique La Previsora) y las instalaciones del **OFERENTE**. Los canales dedicados deberán contar con su respectivo canal principal y canal backup, este último debe ser contratado con una empresa de comunicación diferente a la de los canales principales o en su defecto configurarse en nodos diferentes. Estos canales deben soportar la operación, el backup diario tanto de datos como de voz, entre otros servicios asociados al cumplimiento de lo requerido por La Previsora.
- t. La operación simultánea se requiere en conexión con la ciudad de Medellín, toda vez que acorde al Plan de Continuidad de Negocio de la Compañía, el COC (Centro de Operación en Contingencia) y data center alternativo están establecidos en dicha ciudad. No obstante, en caso de que la Compañía modifique la ubicación física del Datacenter principal y/o alternativo, **EL OFERENTE** deberá realizar los cambios de infraestructura y tecnológicos, sin que esto genere costos para La Previsora, con el propósito de mantener la conectividad.
- u. **EL OFERENTE** deberá contar con los elementos necesarios para realizar Backup si así lo requiere, para cumplir con los respectivos ANS, y en caso de que por fallas técnicas no se

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

pueda extraer directamente la información de un equipo. Cabe señalar que el peso aproximado de la información es de 300 gigas en promedio.

3.5.19. Automatización de procesos

EL OFERENTE deberá presentar durante los cinco (5) primeros meses de operación, un mapa de ruta de automatizaciones de servicios de la Mesa de Servicios Tecnológicos, para optimizar los tiempos de atención y mejorar la satisfacción de usuario, incluido el plan de ejecución correspondiente.

Principalmente automatización de gestión de requerimientos e incidentes para mejorar tiempos de resolución de casos recurrentes. (ejemplo: cambio de contraseña, autenticación doble factor)

3.5.20. Adopción de buenas prácticas y metodologías

a. ITIL 4

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 de las actividades a implementar durante la ejecución del contrato para fortalecer el servicio bajo este estándar, sobre incidentes, requerimientos y cambios.

NOTA: EL OFERENTE deberá garantizar que, al finalizar el contrato, las prácticas deben estar totalmente ejecutadas de acuerdo con ITIL 4.

b. METODOLOGÍAS ÁGILES

EL OFERENTE deberá adoptar en la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos, metodologías ágiles que permitan la entrega de servicios y la mejora continua.

3.5.21. Calidad del servicio

- a. Realizar una (1) encuesta de satisfacción de servicio en forma semestral (previa revisión de las preguntas a realizar con el supervisor del contrato). Se deberá garantizar la participación de los funcionarios que acceden a los servicios de **LA PREVISORA S.A.**, durante el semestre.
- b. Realizar encuestas de servicio personalizadas y dirigidas a un usuario o usuarios específicos de compañía, de común acuerdo con **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 6708161 | 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

- c. Hacer la divulgación, recolección de información, análisis e informe respectivo de la encuesta semestral, incluyendo las conclusiones y acciones de mejora asociadas que se deben ejecutar para mejorar el resultado obtenido y que estas mejoras se reflejen en la siguiente encuesta realizada.
- d. Evaluar trimestralmente a los agentes y técnicos de soporte en sitio (personal que tiene contacto directo con los funcionarios de **LA PREVISORA S.A.**) y enviar al supervisor del contrato los resultados de las evaluaciones realizadas. Si se detecta aspectos por mejorar, compartir con el supervisor del contrato los planes de mejora.

3.5.22. Capacitación y transferencia de conocimiento

Capacitar y generar transferencia de conocimiento a todo el personal de mesa de servicio como mínimo dos (2) horas al mes en temas afines al servicio, ITIL 4, servicio al cliente etc., con el fin de mejorar la prestación del servicio a los usuarios finales, y enviar al supervisor del contrato los resultados de las capacitaciones realizadas al personal de Mesa de servicio, dejar la documentación de los resultados en el repositorio provisto por La Previsora S.A.

Enviar de manera mensual información de interés a los usuarios con relación a la mesa de servicio y la mejora continua, dirigida a sucursales, áreas o procesos, en eventos y zonas en específico para generar cercanía con los usuarios.

3.5.23. Uso y apropiación

Definir y realizar campañas de sensibilización y cultura bimestral a los usuarios, previamente aprobadas por la Gerencia de Tecnología de **LA PREVISORA S.A.**, contribuyendo a la mejora del servicio, del uso de las herramientas de gestión y medios de comunicación con mesa de servicio tecnológico.

Las campañas deben hacer referencia especialmente a:

- a. Orientar a los usuarios a que hagan uso de los canales digitales de contacto que tiene la mesa de servicios tecnológicos para recibir los reportes de servicio como Chatbot, Chat y Portal WEB.
- b. Impulsar la autogestión, propiciando el uso de los portales de información y herramientas para que los usuarios puedan resolver por sí mismos los incidentes y requerimientos que tengan.
- c. El alcance de estas campañas deberá ser a nivel nacional.
- d. Se deberá entregar bimestral la medición sobre la evaluación de efectividad de las campañas realizadas.

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 6708161 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

- e. Apoyar a la Entidad en la divulgación tecnológica, uso y apropiación, a nivel nacional de novedades de interés y de utilidades para el mejoramiento del uso de la tecnología en el trabajo, así como de prevención de los riesgos que trae consigo el uso de la tecnología.

3.5.24. Gestión de activos de TI

EL OFERENTE deberá mantener actualizada la información de los activos informáticos de **LA PREVISORA S.A.**, a nivel Nacional en la herramienta de gestión provista por La Previsora, para lo cual **EL OFERENTE** deberá realizar como mínimo un (1) inventario físico por año de ejecución del contrato en todas las sucursales de **LA PREVISORA S.A.**, por cada equipo se tendrá una hoja de vida electrónica en donde como mínimo se tenga la siguiente información entre otros:

- Fabricante.
- Modelo.
- Tipo de equipo: PCs, portátil.
- Placa de inventario.
- Número de serie.
- Nombre y código del funcionario que tiene asignado el equipo.
- Usuario de red del funcionario que tiene asignado el equipo.
- Procesador
- Disco de almacenamiento
- Memoria

Con el fin de llevar a cabo una completa administración de los equipos cubiertos en el servicio, **EL OFERENTE** deberá realizar el cargue en la base de datos del inventario inicial de la infraestructura de TI. Dicho inventario debe mantenerse actualizado por parte del **OFERENTE** en la CMDB teniendo en cuenta los reemplazos, altas, bajas, reasignaciones, actualizaciones y traslados de los equipos soportados bajo el contrato y descritos en la línea base la cual se modificará dinámicamente con base en esta misma información, con el fin de tener la trazabilidad de cada elemento.

Adicionalmente este inventario debe permanecer actualizado diariamente y debe ser consecuente con cada uno de los reportes generados en que se relacionen equipos identificados en el inventario y realizar la actualización hoja de vida de los dispositivos tecnológicos, donde se incluya la garantía, el centro de costo al que pertenece y las novedades presentadas con apoyo de la CMDB.

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 6708161 | 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Nota: EL OFERENTE debe validar si con la herramienta de inventario que provee La Previsora cumple con el 100% de lo requerido o si es necesario que incluya una herramienta adicional sin costo para La Previsora.

Como parte del control de activos, **EL OFERENTE** debe avisar a los supervisores del contrato, a más tardar al tercer día hábil, sobre los cambios críticos que se den en los equipos a nivel de hardware y que no se ajusten a un programa de actualización previamente establecido, este monitoreo debe realizarse a través de la herramienta provista por **EL OFERENTE**, que permita identificar a través de alertas los cambios que sufran los activos.

Lo anterior, con el fin que conjuntamente se tomen las acciones correctivas y preventivas en el corto plazo a que haya lugar. Sobre estos eventos, las acciones tomadas y el resultado de la ejecución de estas, en la reunión mensual de la reunión de Gestión del Servicio, deberá presentar un informe con las novedades correspondientes al mes que se está evaluando.

3.6. Equipos de cómputo PC

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-of-life).
- Los equipos de cómputo PC que se entreguen en la ejecución del contrato NO podrán ser equipos clones o remanufacturados, los equipos de cómputo deben ser de marcas certificadas y avaladas por el respectivo fabricante. El año de fabricación debe ser como mínimo primer trimestre de 2024.
- 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.

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- 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., 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.

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

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 implementar una herramienta para registrar todos los equipos de cómputo PCs, deberá incluir el inventario de equipos que forman parte del dominio de La Previsora (propios y rentados en el proceso de invitación), permitiendo la toma acciones y decisiones proactivas y preventivas de los equipos de cómputo que hacen parte del servicio, garantizando la cantidad de licencias necesarias para el ingreso con diferentes roles de los funcionarios de la Mesa de Servicios Tecnológicos y para mínimo tres funcionarios de **LA PREVISORA S.A.**

La herramienta debe contar como mínimo con los siguientes servicios:

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

EL OFERENTE deberá capacitar en el uso de la herramienta al personal de Gestión de servicios de TI y al personal de **LA PREVISORA S.A.** que se requiera, cualquier requerimiento de la herramienta para el correcto funcionamiento debe ser gestionado directamente por **EL OFERENTE** ante el fabricante, **LA PREVISORA S.A.** no se entenderá con terceros que proporcionan este servicio.

Esta actividad estará a cargo del **OFERENTE** y no tendrá costo adicional para **LA PREVISORA S.A.**

3.6.3. Configuración, parametrización, traslado y entrega de los equipos de cómputo

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

EL OFERENTE con apoyo de **LA PREVISORA S.A.**, realizará una imagen por cada tipo de equipo de cómputo (Línea base de configuración de equipos de acuerdo con los diferentes perfiles), para ello debe realizar pruebas y validación para certificar la imagen y su distribución a cada uno de los equipos de la solución a proveer. La imagen se debe actualizar de manera trimestral. En conjunto con La Previsora se establecerán las imágenes de acuerdo con los perfiles seleccionados.

EL OFERENTE debe garantizar el traslado bajo su responsabilidad para los equipos solicitados por **LA PREVISORA S.A.**, hasta y desde cada una de las oficinas de **LA PREVISORA S.A.**, a nivel nacional (Sucursales y Casa Matriz); una vez allí, los funcionarios de **LA PREVISORA S.A.**, harán el recibido de los equipos.

EL OFERENTE en la etapa de transición debe instalar físicamente, configurar, y transferir la información al nuevo equipo de cómputo, dejándolo en completa operación. Para la entrega formal, el **OFERENTE** realizará un acta que debe ser firmada con nombre claro por parte del funcionario de **LA PREVISORA S.A.**, al que se le asigna el equipo, en esta acta deben relacionarse todos los elementos entregados describiendo características placas de inventario y seriales, entre otros.

En la etapa de transición se definirá el acta entre las partes, para los equipos de backup se dejarán a custodia de cada uno de los Gerentes de las sedes con el acta debidamente diligenciada, en Bogotá el custodio es **EL OFERENTE**. Si durante la ejecución del contrato se requiere cambiar alguno de los elementos se debe actualizar dicha acta, **EL OFERENTE** debe realizar el borrador seguro de todo equipo que se retire de **LA PREVISORA S.A.**, almacenando la información en un repositorio seguro que suministrará **LA PREVISORA S.A.**

Nota: EL OFERENTE deberá realizar la entrega al usuario final con el lleno de requisitos de la información y la firma del usuario al cual se le asigna en señal de recibo del equipo y sus accesorios. **EL OFERENTE** deberá en el repositorio asignado por **LA PREVISORA S.A.**, conservar los documentos soporte de las entregas o devoluciones por cada uno de los usuarios durante la vigencia del contrato. Igualmente, deberá en el mismo repositorio llevar la hoja de vida de cada equipo de cómputo PC incluyendo en ella también los mantenimientos preventivos realizados.

Todos los costos asociados con el desarrollo de esta labor estarán a cargo exclusivo del **OFERENTE**, esto incluye embalaje, transporte y seguros, entre otros.

EL OFERENTE debe realizar el borrador seguro de todo equipo que se retire 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 6708161 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 OFERENTE es el responsable de los inventarios y administración de los equipos y elementos que hacen parte de la solución.

Si alguna de las sedes cambia de ubicación o se implementan nuevas sedes **EL OFERENTE** deberá trasladar los equipos de cómputo PC que se soliciten a la dirección que indique **LA PREVISORA S.A.**, labor que será coordinada entre **EL OFERENTE** y **LA PREVISORA S.A.**

En la finalización de la etapa de transición se deberán entregar actas a la Subgerencia de Infraestructura y Servicios Tecnológicos.

Nota: EL OFERENTE deberá realizar la entrega a los usuarios con el lleno de requisitos de la información y la firma del usuario en señal de recibo del equipo y accesorios. **EL OFERENTE** deberá en el repositorio asignado por **LA PREVISORA S.A.**, conservar los documentos soporte de las entregas o devoluciones por cada uno de los usuarios durante la vigencia del contrato. Igualmente deberá en el mismo repositorio llevar la hoja de vida de cada equipo incluyendo en ella los mantenimientos preventivos realizados.

Todos los costos asociados con el desarrollo de esta labor están a cargo del **OFERENTE** y no generará costo alguno para **LA PREVISORA S.A.**

3.6.4. Mantenimiento preventivo.

EL OFERENTE deberá realizar como mínimo un (1) mantenimiento preventivo anual a los equipos y sus periféricos asignados a **LA PREVISORA S.A.**, a partir del segundo año de ejecución del contrato. para los equipos propios de **LA PREVISORA** el mantenimiento se realizará desde el primer año y anualmente durante la vigencia del contrato. Estos mantenimientos se ejecutarán en las diferentes instalaciones de **LA PREVISORA S.A.**, previo cronograma de trabajo avalado por **LA PREVISORA S.A.**

EL OFERENTE debe emitir un acta de mantenimiento la cual deberá quedar completamente diligenciada y firmada por el personal que realiza el mantenimiento y el usuario responsable del equipo, la cual deberá ser actualizada en un archivo en línea por medio del cual se podrá consultar el avance cuando **LA PREVISORA S.A.**, así lo considere.

3.6.5. Mantenimiento correctivo de equipos.

Este servicio se prestará cada vez que **LA PREVISORA S.A.** lo requiera y comprende la reparación de los equipos entregados, incluido el diagnóstico, trámite de garantía o gestión y suministro de repuestos (Equipos de cómputo y accesorios en modalidad de Outsourcing), cuando el caso lo requiera.

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 6708161 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

Para realizar backup o extracción de información de los equipos que hacen parte de la solución cuando aplique, **EL OFERENTE** deberá suministrar las herramientas debidamente licenciadas y los medios físicos que se necesiten.

Si se requiere reinstalar el sistema operativo se debe utilizar la imagen más reciente creada y dejar completamente actualizado el sistema operativo.

La imagen se debe actualizar cada tres (3) meses por parte del **OFERENTE**.

En caso de que durante el mantenimiento correctivo que se realice al equipo y éste presente fallas técnicas no subsanables, deberá ser reemplazado de inmediato, garantizado de esta forma que no se interrumpirá la operación normal de los usuarios y/o servicios relacionados.

Ante un caso de hurto, luego de que el usuario realice el procedimiento definido por **LA PREVISORA S.A.**, el equipo debe ser reemplazado de manera inmediata y los tiempos de trámite por parte del **OFERENTE** ante la aseguradora no puede incidir en el suministro de equipos ni afectar la operación normal en **LA PREVISORA S.A.**, esta actividad estará a cargo del **OFERENTE** y no tendrá costo adicional por ningún concepto incluyendo deducibles para **LA PREVISORA S.A.**

3.6.6. Entrega de equipos a LA PREVISORA S.A

EL OFERENTE deberá contar con el recurso a nivel nacional para la entrega y configuración de los equipos a usuarios finales.

Algunas de las actividades que debe realizar el **OFERENTE** son las siguientes:

- Instalación de Nuevos Equipos: Instalar los nuevos equipos en las ubicaciones designadas, asegurando que estén completamente configurados y operativos.
- Transferencia de Información: Transferir la información necesaria desde los equipos antiguos a los nuevos, garantizando la continuidad del trabajo de los usuarios.
- Actas de Entrega: Elaborar las actas de entrega de los nuevos equipos junto con el kit correspondiente (Monitor, guaya, Base, Mouse, Teclado, Hubs, morral) garantizar que se encuentren firmadas por los usuarios en señal de recibido y actualizar la información en los aplicativos correspondientes.
- Otras Acciones Adicionales: Ejecutar cualquier otra acción que, dada su experiencia, sea necesaria para garantizar una transición exitosa del servicio.

Estas acciones permitirán una transición ordenada y eficiente, minimizando cualquier interrupción en las operaciones 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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Cuando **EL OFERENTE** instale un equipo a usuario final debe actualizar la información en la herramienta de inventarios y generar acta de entrega en la que se indique como mínimo lo siguiente:

- Fecha de entrega
- Modelo
- Serie
- Nombre de Usuario a cargo del equipo
- Ciudad o Sucursal
- Nombre de Área o Dependencia
- Identificación del Equipo placa (Monitor, Teclado, Mouse)
- Nombre y/o Firma de quien recibe el equipo

3.6.7. Inventario de elementos.

EL OFERENTE es el directo responsable de la administración de todos los elementos que hacen parte de la solución y debe llevar el inventario de los equipos solicitados por **LA PREVISORA S.A.** donde contenga como mínimo lo siguiente:

- Modelo
- Serie
- Nombre de Usuario a cargo del equipo
- Ciudad o Sucursal
- Nombre de Área o Dependencia
- Nombre de equipo
- Costos del Servicio mensual
- Identificación del Equipo Placa (Monitor, Teclado, Mouse)
- Fecha de instalación
- Fecha de retiro

Nota: Esta información debe estar completamente actualizada en la herramienta, y deberá ser allegada en formato Excel con corte al último día de cada mes o cuando **LA PREVISORA S.A.**, lo requiera, la cual será insumo para requerimientos de entes de control o análisis internos.

3.6.8. Cifrado de BIOS

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

EL OFERENTE debe implementar el cifrado de las unidades de los discos duros de los equipos portátiles que harán parte de la solución durante la vigencia del contrato y protección de seguridad en el arranque de BIOS, de conformidad con los lineamientos de seguridad y ciberseguridad que dispone **LA PREVISORA S.A.**

3.6.9. Elementos Tecnológicos de uso Requerido por EL OFERENTE

- **EL OFERENTE** deberá suministrar los equipos de cómputo PC para su equipo de trabajo, que tengan las características técnicas definidas por **LA PREVISORA**.
- Los elementos que requiera el personal asignado por **EL OFERENTE** para cumplir con su labor deberán ser suministrados por **EL OFERENTE** (el equipo de cómputo deberá cumplir como mínimo con el estándar de Computadores que **EL OFERENTE** suministrará a **LA PREVISORA S.A.**). Este equipo no hará parte de la solución ofrecida y no implicará ningún costo adicional para **LA PREVISORA S.A.**, cumpliendo con el licenciamiento a nivel legal.
- La instalación, configuración, gestión, actualizaciones y el soporte técnico correctivo y preventivo de los equipos de cómputo, su software, su sistema operativo y sus periféricos propios del **OFERENTE**, no serán responsabilidad de **LA PREVISORA S.A.**
- Así mismo, **EL OFERENTE** es responsable de mantener estables sus equipos y libres de cualquier software malicioso que pueda afectar la red privada de **LA PREVISORA S.A.** Es decir, debe garantizar que todos sus equipos tengan instalado un programa antivirus y que sea actualizado de manera frecuente para mantener siempre las últimas versiones.

3.6.10. Licenciamiento equipos del OFERENTE.

- **EL OFERENTE** deberá garantizar y certificar que el software que será utilizado en los equipos del grupo de trabajo durante la ejecución del contrato estará licenciado.
- Todo el Software debe estar debidamente licenciado, (**LA PREVISORA S.A.** se exime de toda responsabilidad ante el software instalado en elementos de terceros), **EL OFERENTE** debe anexar certificación o los soportes de licenciamiento.
 - Licenciamiento de Sistema Operativo.
 - Licenciamiento de Office y demás Software de Oficina que se requiera.
 - Licencia de antivirus.

Nota: EL OFERENTE de la solución se debe comprometer a que todo el software que suministrará y utilizará, se encuentra debidamente licenciado, garantizando la inviolabilidad de los derechos de autor y propiedad intelectual de los bienes utilizados, siendo responsable de todas las acciones y sanciones penales y/o administrativas a las que haya lugar.

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 6708161 | 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Todo elemento que se conecte a la red de **LA PREVISORA S.A.** debe ser compatible con protocolo 802.1x

EL OFERENTE deberá tener equipos de backup sin costo para **LA PREVISORA S.A.**, con las características mínimas requeridas o superiores en cada sede para cumplir con los tiempos de asignación de la siguiente manera:

- Sede principal Bogotá mínimo 20 equipos disponibles y listos para entrega. (Durante la vigencia del contrato), si lo requiere EL OFERENTE podrá tener más equipos para el cumplimiento de ANS.
- Sedes a nivel nacional, mínimo 2 equipo por cada sede (Durante la vigencia del contrato), si lo requiere EL OFERENTE podrá tener más equipos para el cumplimiento de ANS.

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,

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 TIA No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6708161 | 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

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. 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 como mínimo un equipo de trabajo de cinco (5) personas, para ejecutar la etapa de transición sin costo alguno para LA PREVISORA S.A. Como parte de este Equipo se debe asignar al gerente que será el responsable de liderar esta etapa junto con el resto de equipo designado por el Proveedor.

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:

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 TIA No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6708161 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

- a. Aprobación de recurso humano.
- b. Gestión de Atención y Resolución de requerimientos, incidentes, problemas, cambios y base de conocimiento.
- c. 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
- d. Definición de los ANS de las prácticas de ITIL 4, descripción de las herramientas de gestión y soporte.
- e. Generación de indicadores.
- f. Definición y generación de reportes de gestión de la Mesa de Servicio Tecnológico y frecuencia de entrega que será acordada entre las partes.
- g. Protocolo de Manejo de IMACS.
- 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.**

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 6708161 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 OFERENTE debe implementar y configurar la herramienta de gestión suministrada, para la Georreferenciación.

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.**

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 ITIL, para la atención y gestión del servicio teniendo en cuenta los ANS definidos para:

- ✓ Gestión de incidentes.
- ✓ Gestión de requerimientos.
- ✓ Gestión de problemas.

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- ✓ 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.**

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:

- a. Definición de roles de cierre.
- b. 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,

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 6708161 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

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.

Estos documentos son subsanables en cuanto a su contenido, sin embargo, si **EL OFERENTE** no acredita toda la información que permita evaluar la experiencia exigida, la oferta **NO será HABILITADA.**

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:

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 6708161 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

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

NOTA: *Estos factores son ofrecimientos de la Propuesta, por tanto, no generarán ningún costo para LA PREVISORA S.A.

a. **OFERTA ECONÓMICA: Máximo 437.5 puntos**

EL OFERENTE deberá diligenciar los siguientes anexos:

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

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.

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 No. 7- FORMATO COTIZACIÓN ARRENDAMIENTO EQUIPOS.**
- 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 No. 8- FORMATO COTIZACIÓN SERVICIOS GESTIÓN DE TI.**

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 6708161 **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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

Nota: Tener en cuenta la tabla de equivalencia de los roles solicitados vs los cargos de La Previsora, que se relacionan a continuación:

Rol	Cargo Equivalente Previsora
Coordinador de mesa de servicio Bogotá	Coordinador
Agentes de Mesa N1 o los necesarios para cumplir los ANS	Técnico
Soporte en Sitio o los necesarios para cumplir los ANS. (Bogotá-casa matriz)	Técnico
Soporte en Sitio (Bogotá) gestión remota de sucursales.	Técnico
Soporte en Sitio Cali gestión remota de sucursales.	Técnico
Soporte en sitio Medellín, gestión remota de sucursales.	Técnico
Soporte en Sitio VIP (Bogotá)	Técnico
Líder de Mesa	Técnico II
Gestor de Accesos N2	Técnico
Gestor de Infraestructura N2 Bogotá	Técnico II
Gestor Ofimático N2 - Bogotá	Técnico II
Gestor de activos- Bogotá	Profesional
Operadores Procesamiento de Datos N2, generador de reportes, Bogotá.	Técnico II
Documentador Bogotá	Técnico
Gestor de Incidentes y Requerimientos Bogotá	Técnico II
Gestor de mejora continua	Profesional
Analista de procesos - Bogotá	Profesional
Gestor de Aplicaciones N2	Técnico II
Gestor Office 365	Profesional
Gestor de Cambios y Problemas	Profesional
Gestor de Operación	Profesional
Apoyo Gestión Administrativa	Técnico II

Si existe discrepancia entre cifras y textos, se dará prelación a los textos.

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 6708161 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

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:

$$\bar{X} = \text{Media aritmética.}$$

$$xi = \text{Valor de la oferta } i \text{ sin decimales}$$

$$n = \text{Número total de las Ofertas válidas presentadas}$$

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

$$Vi = \text{Valor total de cada una de las Ofertas } i, \text{ sin decimales.}$$

$$i = \text{Número de oferta.}$$

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 ponderación.

b. CONDICIONES ADICIONALES: Máximo 400 PUNTOS.

Los cuatrocientos puntos posibles para este factor, se distribuirán así:

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 6708161 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

1. EXPERIENCIA GENERAL Y ESPECÍFICA A LA MÍNIMA REQUERIDA PARA DOS (02) DE LOS CUATRO (04) PERFILES DE LA ETAPA DE IMPLEMENTACION - Máximo 80 Puntos.

EXPERIENCIA GENERAL Y ESPECÍFICA A LA MÍNIMA REQUERIDA PARA DOS (02) DE LOS CUATRO (04) PERFILES DE LA ETAPA DE IMPLEMENTACION				
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 TIC.	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 TIC.	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	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

Para obtener el puntaje aquí relacionado, **EL PROPONENTE** deberá tener en cuenta 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 6708161 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** deberá demostrar que este equipo cuenta con relación laboral activa con **EL PROPONENTE** al momento de la presentación de la oferta, para esto se debe aportar las últimas tres planillas de pago de aportes de seguridad social donde se evidencie que el proponente le ha realizado el pago de forma regular.
- **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:
 - 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 DE LA IMPLEMENTACIÓN - Máximo 20 Puntos

EL PROPONENTE deberá entregar una carta dirigida a **LA PREVISORA S.A.** firmada por el representante legal que indique:

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ROL	20 PUNTOS
GERENTE DE PROYECTO	<p>Finalizada la etapa de implementación, este profesional entregará sin costo alguno para LA PREVISORA S.A. un Asset Management en su área y conforme a sus funciones el cual deberá contener como mínimo la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de mejora y/o informe de recomendaciones internas a mejorar bajo las buenas prácticas de ITIL 4 o superior. 2. Informe de vulnerabilidades del proceso y gestión. 3. Acompañamiento en atención y gestión del ciclo de auditorías.
COORDINADOR DE SERVICIO	<p>Finalizada la etapa de implementación, este profesional entregará sin costo alguno para LA PREVISORA S.A. un Asset Management en su área y conforme a sus funciones el cual deberá contener como mínimo la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de mejora y/o informe de recomendaciones internas a mejorar bajo las buenas prácticas de ITIL 4 o superior. 2. Informe de vulnerabilidades del proceso y gestión. 3. Acompañamiento en atención y gestión del ciclo de auditorías.
COORDINADOR DE IMPLEMENTACIÓN	<p>Finalizada la etapa de implementación, este profesional entregará sin costo alguno para LA PREVISORA S.A. un Asset Management en su área y conforme a sus funciones el cual deberá contener como mínimo la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de mejora y/o informe de recomendaciones internas a mejorar bajo las buenas prácticas de ITIL 4 o superior. 2. Informe de vulnerabilidades del proceso y gestión. 3. Acompañamiento en atención y gestión del ciclo de auditorías.
LIDER DE CIBERSEGURIDAD	<p>Finalizada la etapa de implementación, este profesional entregará sin costo alguno para LA PREVISORA S.A. un Asset Management en su área y conforme a sus funciones el cual deberá contener como mínimo la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento Procesos internos para mejorar. 2. Apoyo en la atención y gestión de auditorías, remediación de Vulnerabilidades del proceso, y aseguramiento de plataformas y ambientes de seguridad. 3. Adoptar mejores prácticas y controles de ciberseguridad al proceso.

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 6708161 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 se compromete a realizar el seguimiento bimestral de los Asset Management entregados en etapa de implementación, 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. El encargado de liderar esta actividad deberá ser el rol: Coordinador de mesa de servicio Bogotá.

3. OFRECIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO CON ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ADICIONALES A LAS MÍNIMAS REQUERIDAS - Máximo 300 Puntos

El proponente podrá ofertar sin costo alguno para **LA PREVISORA S.A.**, la totalidad de Portátiles Corporativos (1), incluyendo el kit correspondiente, con las especificaciones técnicas mínimas requeridas de Portátiles Corporativos (2), conforme con las características determinadas en el **“ANEXO 6 CARACTERISTICAS MINIMAS EQUIPOS DE COMPUTO”**; para la asignación del puntaje adicional se deberá entregar con firma del representante legal del oferente un documento suscrito bajo la gravedad de juramento donde garantice el suministro de estos de equipos:

Cantidad de Equipos Portátiles Corporativos (1)	Porcentaje de equipos	Puntos	Cumple SI/NO
1050	100%	300	

- Los 1050 equipos entregados como corporativos 2, se pagarán bajo el valor unitario establecido como corporativo 1 en su oferta.
- La condición aquí aceptada deberá mantenerse vigente durante la vigencia del contrato.
- En caso de requerir la sustitución de cualquiera de los equipos corporativos 2, entregados a la entidad en virtud del presente ofrecimiento, deberán ser sustituidos por equipos corporativos 2, manteniendo el valor unitario establecido como corporativo 1 en su oferta.

Nota1: En caso de que no se permita la identificación de la oferta por temas de un incorrecto diligenciamiento o por tachaduras, o enmendaduras o algún factor no contemplado, no obtendrá puntos.

Nota 2: En caso de registrar NO en la casilla, se procederá a asignar cero (0) puntos.

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 TIA No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6708161 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

Nota 3: En caso de registrar cualquier tipo de limitación al ofrecimiento, en las condiciones planteadas por **PREVISORA S.A.**, se asignarán cero (0) puntos.

Nota 4: Los equipos deberán ser entregados a partir de la etapa de transición, de conformidad con la demanda requerida por **la PREVISORA S.A.**, (pudiendo solicitar las demás cantidades a demanda durante la ejecución contractual).

c. Factor ambiental: Máximo cincuenta (50) Puntos.

ASPECTO CALIFICABLE AMBIENTAL	Puntaje
Certificaciones Ambientales	
Para lo cual el proponente deberá presentar el documento “Plan de Gestión Ambiental” implementado al interior de su compañía, (donde se contemplen aspectos como: la política ambiental, objetivos, principios, indicadores, metas, programas ambientales, matriz de requisitos legales y aspectos e impactos ambientales, manejo de residuos, entre otros) el cual debe ser estructurado por un perfil idóneo en esta materia (ingeniero ambiental), evidenciando su periodicidad y tiempo de vida útil, además de una certificación expedida por el representante legal, donde se evidencie su adopción. Junto a ello, se solicita un informe de la ejecución de dicho plan de gestión ambiental donde se aporten registros fotográficos, actas de reunión entre otros o presentar certificación vigente de norma ISO 14001:2015 expedida por un ente certificador autorizado.	30
Manejo Adecuado de Residuos	
Para lo cual el proponente mediante certificación deberá informar los tipos de residuos que genera en desarrollo de su objeto social y presentar certificado(s) de disposición de estos, no mayor a un año y realizado antes de la entrega y/o presentación de la propuesta; para el caso de los residuos peligrosos, está certificación debe ser de disposición final emitida por un gestor de residuos autorizado, del cual se debe adjuntar su licencia ambiental vigente.	20
TOTAL PUNTAJE	50

Es un deber de los Consorciados o participes de la Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, acreditar los requisitos establecidos como “Aspecto Calificable Ambiental”, en caso de que alguno de los participantes no suministre la información no se asignará puntaje a los Consorciados o participes de la Unión Temporal u otro tipo de asociación o sociedades.

d. Factor de apoyo a la industria nacional: Máximo cien (100) puntos.

Para apoyar la industria nacional, a través del sistema de compras y contratación pública en la evaluación se asignarán cien 100 puntos a los **OFERENTES** nacionales de acuerdo con la normativa

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 6708161 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

aplicable; para tal efecto deberá presentar el **ANEXO DE APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL** debidamente diligenciado y suscrito por el Representante Legal.

TIPO DE SERVICIOS	MARQUE CON X EL OFRECIMIENTO
Servicios de origen Nacional: Se otorgarán los puntos señalados, a EL PROVEEDOR que acredite que el 100% de los servicios objeto de la presente invitación son de origen nacional.	100
Incorporación de servicios colombianos: Si EL PROVEEDOR no ofrece servicios de origen nacional, pero incorporan por lo menos el 50% de personal profesional, técnico u operativo colombiano en la prestación de los servicios objeto de la presente invitación, se otorgarán los puntos señalados en este recuadro.	50

*En ningún caso **LA PREVISORA S.A.** otorgará simultáneamente el puntaje por acreditación de servicios de origen nacional y por incorporación de servicios colombianos.

En todo caso, para la asignación del puntaje, la entidad validará el ofrecimiento realizado por **EL OFERENTE** teniendo en cuenta su oferta en integridad.

e. Factor de emprendimiento y empresa de mujeres: Hasta (2,5) puntos.

Para cumplir este ítem, **EL OFERENTE** deberá acreditar lo siguiente de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1860 de 2021, así:

- 1) Cuando más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones, parte de interés o cuotas de participación de la persona jurídica pertenezcan a mujeres y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde conste la distribución de los derechos en la sociedad y el tiempo en el que las mujeres han mantenido su participación.
- 2) Cuando por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los empleos del nivel directivo de la persona jurídica sean ejercidos por mujeres y éstas hayan estado vinculadas laboralmente a la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel.

Se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa

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 6708161 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

se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador.

Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde se señale de manera detallada todas las personas que conforman los cargos de nivel directivo de **EL OFERENTE**, el número de mujeres y el tiempo de vinculación.

La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de cada una de las personas que conforman el nivel directivo del OFERENTE. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

- 3) Cuando la persona natural sea una mujer y haya ejercido actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del proceso de selección. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de la cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, así como la copia del registro mercantil.
- 4) Para las asociaciones y cooperativas, cuando más del cincuenta por ciento (50%) de los asociados sean mujeres y la participación haya correspondido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el Representante Legal.

PARÁGRAFO PRIMERO: Respecto a los incentivos contractuales para los emprendimientos y empresas de mujeres, las certificaciones de que trata el presente artículo deben expedirse bajo la gravedad de juramento con una fecha de máximo treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del procedimiento de selección.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Tratándose de **OFERENTES** plurales, los criterios diferenciales y los puntajes adicionales sólo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita que es emprendimiento y empresa de mujeres bajo los criterios dispuestos en el artículo precedente y que tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

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 6708161 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

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

Sera acreedor del puntaje **EL OFERENTE** que tenga en su nómina por lo menos un mínimo del diez por ciento (10%) de sus trabajadores en las condiciones de discapacidad enunciadas en la ley 361 de 1997, debidamente certificadas por la dirección territorial de trabajo de la respectiva zona y contratados por lo menos con anterioridad de un año; igualmente deberán mantenerse por un lapso igual al de la contratación.

Para esto debe presentar:

1. El anexo establecido en el documento de condiciones – Vinculación de personas con discapacidad – suscrito por la persona natural, el Representante Legal o el Revisor Fiscal, según corresponda en el cual certifique el número total de trabajadores vinculados a la planta de personal de **EL OFERENTE** o sus integrantes a la fecha de audiencia de cierre de la **INVITACIÓN ABIERTA**.
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 de la **INVITACIÓN ABIERTA**.

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

NOTA: 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.

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 6708161 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 V

ANEXOS

ANEXO N° 1 RECURSO HUMANO.

ANEXO N° 2 ANS.

ANEXO N° 3 MATRIZ DE RIESGOS.

ANEXO N° 4 REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS.

ANEXO N° 5 EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE.

ANEXO N° 6 CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS EQUIPOS DE CÓMPUTO.

ANEXO N° 7 OFERTA DE ARRENDAMIENTO EQUIPOS DE CÓMPUTO.

ANEXO N° 8 OFERTA DE SERVICIOS DE GESTIÓN TI.

ANEXO N° 9 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

ANEXO N° 10 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.

ANEXO N° 11 CERTIFICACIÓN DE LISTAS VINCULANTES LA/FT – OFAC.

ANEXO N° 12 CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – SGSST (Decreto 1072 de 2015 – Resolución 0312 de 2019).

ANEXO N° 13 TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

ANEXO N° 14 DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DE CONSORCIO.

ANEXO N° 15 DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DE UNIÓN TEMPORAL.

ANEXO N° 16 AUTORIZACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD DE LAS PROPUESTAS.

ANEXO N° 17 APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL.

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 6708161 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

ANEXO N° 1
RECURSO HUMANO
(Ver archivo adjunto)

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 6708161 **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

ANEXO N° 2
ANS
(Ver archivo adjunto)

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 6708161 **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

ANEXO N° 3
MATRIZ DE RIESGOS
(Ver archivo adjunto)

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 6708161 **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

ANEXO N° 4
REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS
(Ver archivo adjunto)

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 6708161 **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

ANEXO N° 5
EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE
(Ver archivo adjunto)

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 6708161 **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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 6
CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS EQUIPOS DE CÓMPUTO
(Ver archivo adjunto)

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 6708161 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

ANEXO N° 7
OFERTA DE ARRENDAMIENTO
EQUIPOS DE CÓMPUTO
(Ver archivo adjunto)

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 6708161 **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**

ANEXO N° 8
OFERTA DE SERVICIOS
GESTIÓN TI
(Ver archivo adjunto)

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 6708161 **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

ANEXO N° 9
CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Ciudad y Fecha: _____.

Yo, el suscrito (Nombre del Representante Legal) en mi calidad de Representante Legal de la firma (Nombre de la firma oferente) de acuerdo con las condiciones que se estipulan en el presente documento de condiciones definitivas, hacemos la siguiente propuesta, seria e irrevocable, para la **INVITACIÓN ABIERTA No. _____-2025**, cuyo objeto consiste en: “_____” y en caso de que nos sea adjudicada por **LA PREVISORA S.A.**, nos comprometemos a firmar el contrato correspondiente, a legalizarlo y a dar inicio al mismo en los términos del documento de condiciones definitivas y de conformidad con los lineamientos del manual de contratación de **LA PREVISORA S.A.**

Declaramos así mismo:

- 1) Que he leído, conozco y acepto el contenido del manual de contratación de **LA PREVISORA S.A.**
- 2) Que esta propuesta y el contrato que llegare a celebrarse sólo compromete a los firmantes de esta carta, quienes obran en representación de la persona jurídica relacionada en el encabezado.
- 3) Que conozco (conocemos), he (hemos) leído y acepto (aceptamos) irrestrictamente el documento de condiciones definitivas de la **INVITACIÓN ABIERTA N° 008 de 2025** (incluidos sus formatos y anexos); así mismo conozco (conocemos) las preguntas formuladas por los interesados y las respuestas dadas por **LA PREVISORA S.A.** y acepto (aceptamos) cumplir todos los requisitos en ellos exigidos.
- 4) Que conozco y acepto la aplicación de la tabla de correctivos y/o ANS contenida en el documento de condiciones definitivas.
- 5) Que ninguna entidad o persona distinta de los firmantes tiene interés comercial en esta propuesta ni en el contrato probable que de ella se derive.
- 6) Que, si se nos adjudica el contrato, nos comprometemos a suscribir el contrato, otorgar las garantías requeridas, y a suscribir éstas y aquel dentro de los términos señalados para ello.
- 7) Que nos comprometemos a ejecutar totalmente el contrato.
- 8) Que aceptamos y nos comprometemos a los plazos, fechas y lugares previstos para las entregas periódicas estipuladas en el documento de condiciones definitivas y en nuestra propuesta.
- 9) Que responderemos, sin perjuicio de la respectiva garantía, por la calidad de los bienes y servicios contratados.
- 10) Que mantendremos durante la ejecución del contrato, la organización técnica y administrativa presentada en la propuesta.

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 6708161 | 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- 11) Que toda la información contenida en la propuesta es exacta y no existe falsedad alguna en la misma.
- 12) Que autorizamos expresamente a **LA PREVISORA S.A.** para que verifique el contenido de la propuesta.
- 13) Que aceptamos que la documentación de la propuesta es pública y que podrá ser conocida por terceras personas una vez finalice el plazo para la presentación de las ofertas.
- 14) Manifiesto el conocimiento y aceptación de la información consignada en la Matriz de riesgos.
- 15) Que mi propuesta no fija condiciones económicas artificialmente bajas con el propósito de obtener la adjudicación del Contrato.
- 16) Así mismo, declaramos **BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO:** Que no nos hallamos incurso en causal alguna de inhabilidad e incompatibilidad de las señaladas en la Constitución y en la Ley y no nos encontramos en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar. (Se recuerda a **EL PROVEEDOR** que, si está incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad, no puede participar en el proceso de selección de Contratistas y debe abstenerse de formular propuesta).

Atentamente,

Firma: _____

Nombre o Razón Social de **EL PROVEEDOR:**

Nit:

Nombre del Representante Legal:

C.C. No. de:

Dirección Comercial de **EL PROVEEDOR:**

Teléfonos:

Fax:

Ciudad:

Correo Electrónico (Si lo tiene):

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 6708161 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

ANEXO N° 10 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Conforme con lo establecido en la Ley 2014 de 2019 y las demás normas que regulan las inhabilidades e incompatibilidades, certifico que:

Ni yo, ni la persona jurídica que represento, ni el grupo empresarial al que pertenece la entidad que represento (si es el caso), ni los miembros de junta directiva o de socios controlantes, ni las matrices o subordinadas (si es el caso), han sido declaradas responsables judicialmente por la comisión de delitos contra la Administración Pública, o de cualquiera de los delitos o faltas contempladas por la Ley 1474 de 2011 y sus normas modificatorias o de cualquiera de las conductas delictivas contempladas por las convenciones o tratados de lucha contra la corrupción suscritos y ratificados por Colombia, de igual forma declaro que tampoco fuimos declarados responsables administrativamente por la conducta de soborno transnacional, cuando la conducta delictiva haya sido parte de una política del grupo.

No hemos sido beneficiados con la aplicación de un principio de oportunidad por cualquier delito contra la administración pública o el patrimonio del Estado.

Acepto las condiciones establecidas en la Ley 2014 de 2019 respecto de las inhabilidades sobrevinientes, tanto en el proceso de selección, como en la ejecución del contrato.

Para constancia se firma a los _____ días del mes de _____ del año 2025.

Atentamente,

Firma: _____

Nombre o Razón Social de **EL PROVEEDOR:**

Nit:

Nombre del Representante Legal:

C.C. No. de:

Dirección Comercial de **EL PROVEEDOR:**

Teléfonos:

Fax:

Ciudad:

Correo Electrónico (Si lo tiene):

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 6708161 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

ANEXO N° 11
CERTIFICACIÓN DE LISTAS VINCULANTES LA/FT – OFAC

Yo _____, actuando en mi calidad de Representante Legal de _____ identificada con NIT _____, de manera atenta me permito certificar bajo la gravedad del juramento que ni la firma oferente, ni el Representante Legal ni miembros de la junta directiva, estamos vinculados por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación de terrorismo y/o delitos y/o actividades conexas.

Así mismo certifico bajo gravedad de juramento que no nos encontramos incluidos en listas para el control de lavado de activos administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la oficina de control de activos en el Exterior (OFAC) del departamento del tesoro de los Estados Unidos de América y que tampoco hemos sido condenados por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial, relacionado con la comisión de cualquier hecho punible relacionado, así mismo declaro que nuestros activos y los recursos que conforman nuestro patrimonio y el patrimonio de la firma que represento proviene de actividades lícitas.

Para constancia se firma a los _____ días del mes de _____ del año 2025.

Atentamente,

Firma: _____

Nombre o Razón Social de **EL PROVEEDOR:**

Nit:

Nombre del Representante Legal:

C.C. No. de:

Dirección Comercial de **EL PROVEEDOR:**

Teléfonos:

Fax:

Ciudad:

Correo Electrónico (Si lo tiene):

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 6708161 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

ANEXO N° 12
CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN
EL TRABAJO – SGSST
(Decreto 1072 de 2015 – Resolución 0312 de 2019)

Objeto del proceso de contratación: _____.

Yo _____, identificado con _____ No. _____ actuando en mi calidad de Representante legal de _____, identificada con NIT No. _____, bajo la gravedad del juramento manifiesto que la Compañía cuenta con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo implementado, en cumplimiento de la normatividad establecida por el Ministerio del Trabajo, en el Decreto 1072 de 2015, Capítulo 6, “Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo” y en la Resolución No. 0312 de 2019, “Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”.

Para constancia se firma a los _____ días del mes de _____ del año 2025.

Atentamente,

Firma: _____

Nombre o Razón Social de **EL PROVEEDOR:**

Nit:

Nombre del Representante Legal:

C.C. No. de:

Dirección Comercial de **EL PROVEEDOR:**

Teléfonos:

Fax:

Ciudad:

Correo Electrónico (Si lo tiene):

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 6708161 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

ANEXO N° 13 TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Yo, _____ en mi calidad de Representante Legal de la firma _____, de acuerdo con las condiciones que se estipulan en el presente documento de condiciones definitivas, certifico que:

- Que cumpla con todas las obligaciones legales en cuanto al tratamiento y protección de datos personales, particularmente el haber establecido políticas y procesos internos en la materia, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
- Que autorizo, en nombre propio y en representación de _____ a **LA PREVISORA S.A.** para realizar el tratamiento de los datos personales compartidos en la presente invitación, dentro de los que se incluyen datos de identificación, datos de contacto, datos financieros, así como datos biométricos, autorización que tendrá las siguientes finalidades: **i)** Verificar la información suministrada durante el proceso de estudio y contratación, sean estas públicas y privadas de considerarse pertinente, con el fin de comprobar su experiencia y cumplimiento de obligaciones pecuniarias y contractuales; **ii)** Registrar la información en las bases de datos internas de **LA PREVISORA S.A.**; **iii)** Contactar vía correo electrónico, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS o telefónicamente como actividad propia de la presente invitación, así como para futuras invitaciones para la prestación de mis servicios y/o adquisición de bienes; **iv)** Enviar correos electrónicos, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS o contactar telefónicamente en desarrollo de actividades de mercadeo de **LA PREVISORA S.A.**; **v)** Dar cumplimiento a las obligaciones legales de **LA PREVISORA S.A.**; **vi)** Atender requerimientos de autoridades competentes en ejercicio de sus funciones; **vii)** Atender sus peticiones, quejas y reclamos; **viii)** Conservar la información para fines estadísticos e históricos; **ix)** Consulta, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las Centrales de Información o bases de datos debidamente constituidas, referentes a su comportamiento crediticio, financiero y comercial. **x)** Cumplir con obligaciones legales en lo que a conservación de información y documentos se refiere. **xi)** Compartirla con las personas naturales y/o jurídicas que en nombre de **LA PREVISORA S.A.** realizan actividades, durante y después de terminada la relación contractual.
- Que conozco la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.** publicada en la página web www.previsora.gov.co, y que, como titular de la información podré conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información personal de las bases de datos de **LA PREVISORA S.A.**, esto último, siempre y cuando no se tenga una relación contractual u obligación legal con **LA PREVISORA S.A.**, además de solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de datos personales, revocar dicho consentimiento, conocer el uso que se le da a su información, y acceder gratuitamente a los datos objeto de tratamiento al menos una vez al mes por medio de la inclusión de los canales de contacto establecidos.

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 6708161 | 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- Que cuento con todas las autorizaciones necesarias para compartir la información personal de las personas que conforman mi equipo de trabajo.
- Que, en caso de no ser aprobada mi propuesta, y no sea solicitada la documentación transcurridos dos (2) meses desde su presentación, **LA PREVISORA S.A.** podrá eliminar y/o destruir en forma total la información recibida.

Para constancia se firma a los _____ días del mes de _____ del año 2025.

Atentamente,

Firma: _____

Nombre o Razón Social de **EL PROVEEDOR:**

Nit:

Nombre del Representante Legal:

C.C. No. de:

Dirección Comercial de **EL PROVEEDOR:**

Teléfonos:

Fax:

Ciudad:

Correo Electrónico (Si lo tiene):

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ANEXO N° 14
DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DE CONSORCIO
(Ver archivo adjunto)

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 6708161 **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://www.instagram.com/PrevisoraSeguros)
-  [PREVISORA SEGUROS S.A](https://twitter.com/PrevisoraSeguros)
-  [PREVISORA SEGUROS](https://www.linkedin.com/company/PrevisoraSeguros)
-  [@SomosPREVISORA](https://www.whatsapp.com/channel/00299a00000000000000000000000000)

ANEXO N° 15
DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DE UNIÓN TEMPORAL
(Ver archivo adjunto)

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 6708161 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

ANEXO N° 16
AUTORIZACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD DE LAS PROPUESTAS

Yo, _____, en mi calidad de Representante Legal de la firma _____, de acuerdo con las condiciones que se estipulan en el presente documento de condiciones definitivas, certifico que:

Autorizo a **LA PREVISORA S.A.**, y a los demás participantes del proceso a revisar toda la información contenida en la propuesta presentada para este proceso de **INVITACIÓN ABIERTA N° _____-2025**.

En caso de que solicitemos la revisión de las propuestas de los otros **OFERENTES** participantes de este proceso me comprometo a:

No divulgar la información contenida en las propuestas, entendiéndose por ésta: cualquier información jurídica, societaria, técnica, financiera, comercial, de salud, seguridad social, estrategias de mercadeo, y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros de **EL OFERENTE** y/o relacionada con su estructura organizacional, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso una parte por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de la presente **INVITACIÓN ABIERTA N° _____-2025**.

Para constancia se firma a los _____ días del mes de _____ del año 2025.

Atentamente,

Firma: _____

Nombre o Razón Social de **EL PROVEEDOR:**

Nit:

Nombre del Representante Legal:

C.C. No. de:

Dirección Comercial de **EL PROVEEDOR:**

Teléfonos:

Fax:

Ciudad:

Correo Electrónico (Si lo tiene):

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 6708161 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

ANEXO N° 17
APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL
(Criterio de asignación de puntaje – No subsanable y/o aclarable)

Para efectos de la evaluación del factor referido a los servicios en apoyo a la industria nacional, me permito indicar el origen de los servicios ofrecidos, así:

TIPO DE SERVICIOS	Marque con una equis (X) su ofrecimiento
Servicios de origen Nacional: Se otorgarán los puntos señalados, a EL PROVEEDOR que acredite que el 100% de los servicios objeto de la presente invitación son de origen nacional.	
Incorporación de servicios colombianos: Si EL PROVEEDOR no ofrece servicios de origen nacional, pero incorporan por lo menos el 50% de personal profesional, técnico u operativo colombiano en la prestación de los servicios objeto de la presente invitación, se otorgarán los puntos señalados en el presente proceso de contratación.	

- 1) En caso de ser consorcios y/o uniones temporales, **EL PROVEEDOR** deberá acreditar la nacionalidad de cada uno de los miembros y del personal que determinan el porcentaje del origen del personal de cada empresa como nacional o extranjero.
- 2) Servicios de origen nacional: Son servicios de origen nacional aquéllos prestados por empresas constituidas de acuerdo con la legislación nacional, por personas naturales colombianas o por residentes en Colombia.
- 3) Bienes de origen nacional: Se tendrán en cuenta los criterios establecidos por el gobierno nacional para calificar los bienes nacionales para el registro de productores de bienes nacionales establecidos en el Decreto 2680 de 2009.
- 4) En cumplimiento de la reciprocidad, a efectos de lo establecido en el parágrafo segundo del artículo 20 de la ley 80 de 1993 y el parágrafo del artículo 10 de la ley 816 de 2003 modificado por el artículo 51 del Decreto Ley 019 de 2012, se otorgará tratamiento de bienes y servicios nacionales a aquellos de origen extranjero en procesos de selección nacionales, siempre que cumplan con alguna de estas condiciones:
 - a) Que Colombia haya negociado trato nacional en materia de compras estatales con dicho país,

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 6708161 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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A.
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- b) Que, en el país de **EL PROVEEDOR** extranjero, con el que no se hubiere negociado trato nacional, las ofertas de bienes y servicios colombianas reciban el mismo tratamiento otorgado a sus bienes y servicios nacionales.
- 5) Para la acreditación del trato nacional otorgado a bienes y servicios nacionales en países con los cuales Colombia ha negociado trato nacional en materia de compras públicas **EL PROVEEDOR** aportará la certificación expedida por el director de asuntos jurídicos internacionales del Ministerio de Relaciones Exteriores, la cual contendrá lo siguiente:
- I. Lugar y fecha de expedición de la certificación.
 - II. Número y fecha del tratado
 - III. Objeto del tratado
 - IV. Vigencia del tratado
 - V. Proceso de selección al cual va dirigido.

En ausencia de negociación de trato nacional, la certificación deberá indicar si existe trato nacional en virtud del principio de reciprocidad.

En todo caso nos obligamos a cumplir y mantener el ofrecimiento realizado en este documento en la ejecución del contrato, en caso de resultar adjudicatarios, so pena de hacerme acreedor a las sanciones de ley contempladas en el contrato.

NOTA: En caso de incluir dentro de mi oferta servicios con incorporación de servicios colombianos, garantizo que no disminuiré el porcentaje de incorporación en la ejecución del contrato.

Para constancia se firma a los _____ días del mes de _____ del año 2025.

Atentamente,

Firma: _____

Nombre o Razón Social de **EL PROVEEDOR:**

Nit:

Nombre del Representante Legal:

C.C. No. de:

Dirección Comercial de **EL PROVEEDOR:**

Teléfonos:

Fax:

Ciudad:

Correo Electrónico (Si lo tiene):

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 6708161 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