

PROCESO DE INVITACIÓN ABIERTA No. 005 -2019

RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA NEXARTE

1. 3.3.2 Para determinar si el proponente CUMPLE O NO CUMPLE debe presentar con su propuesta una certificación suscrita por el Representante Legal, en la que se compromete a vincular laboralmente mediante contrato indefinido de forma permanente, los recursos exigidos, los cuales deben atender el proyecto en sitio en las instalaciones de LA PREVISORA S.A con disponibilidad de tiempo completo.

Ante esta solicitud, se podrá contratar directo por la compañía pero con contratos Obra o labor?

RESPUESTA: En atención a su solicitud, de manera atenta se informa que el compromiso recaerá solamente en la vinculación laboralmente mediante contrato de trabajo independientemente su modalidad, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 005-2019.

2. 3.3.2 - Se requiere cotizar alguna licencia especial para el uso en los computadores, nos podrían suministrar características de ser así.

RESPUESTA: De manera atenta le informo que la respuesta a su inquietud esta descrita en el numeral 4.9. Licenciamiento del pliego de condiciones de la presente invitación abierta.

3. 4.2 Necesidad del Recurso Humano: El coordinador exactamente en qué lugar estaría ubicado de la ciudad de Bogotá, entre las funciones mencionadas mencionan recaudos de las sucursales, es decir la labor requiere manejo de dinero o valores?

RESPUESTA: De manera atenta le informo que el coordinador de gestión se encontrará ubicado en la calle 57 No. 9 – 07, Casa Matriz de La Previsora S.A. Compañía de Seguros y para la actividades a desarrollarse no se requerirá manejo dinero o valores.

4. 4.2 Necesidad del Recurso Humano: ¿Cuál sería la ubicación exacta del equipo de técnicos, sería un único lugar para todo el equipo de técnicos o estarán dispersos en diferentes lugares de la ciudad?

RESPUESTA: De manera atenta se aclara que de acuerdo con lo estipulado en el numeral 4.2. del pliego de condiciones, los técnicos se encontraran ubicados dentro de las instalaciones de las sucursales de la compañía, así: diecinueve (19) técnicos en Bogotá D.C de los cuales cinco (5) estarán en la Sucursal Estatal y catorce (14) en Casa Matriz, uno (1) en la Sucursal Neiva y uno (1) en la Sucursal Pereira.

5. 4.2 Necesidad del Recurso Humano: ¿Se tienen condiciones salariales estimadas para cada uno de los roles mencionados?, ¿se tendría que hacer la búsqueda de personal desde cero o ya se encuentra operando este equipo en la actualidad?

RESPUESTA: En atención a su primera inquietud, le informo que las condiciones salariales están a cargo del proponente, teniendo en cuenta que es una outsourcing y la compañía no tendrá ningún vínculo laboral con el recurso requerido para el desarrollo de la operación. Sin embargo, las mismas deben proporcionarse dentro de lo establecido en la normatividad vigente. Así mismo, y atendiendo su segunda inquietud, le informo que será decisión de cada proponente si realiza la búsqueda desde cero o se contacta con el proveedor actual para el reclutamiento del recurso humano. A la Previsora no le compete esta decisión.

6. 4.2 Necesidad del Recurso Humano: El software usado para cada una de las labores y funciones asignadas será suministrado por LA PREVISORA, la capacitación de estos programas sería a cargo de LA PREVISORA, que tiempo estimado tendría esta capacitación inicial?

RESPUESTA: Los aplicativos que se manejan para el desarrollo de esta operación son dos (2) para lo cual se estima capacitación de 2 días, un día por cada aplicativo.

7. 4.2 Necesidad del Recurso Humano: Los técnicos en seguros de Pereira y Neiva, contarán con espacios directos de LA PREVISORA e igual condiciones que el personal de Bogotá?

RESPUESTA: De manera atenta se informa que el recurso humano necesario para la operación se encontrará ubicado en las instalaciones de las sucursales de la Previsora y contarán con las mismas condiciones.

8. 4.2 Necesidad del Recurso Humano: Los técnicos en seguros en sus responsabilidades está el manejo de dinero o valores?

RESPUESTA: De manera atenta se informa que para el desarrollo de la operación no se manejará dinero o valores.

9. 4.2 Necesidad del Recurso Humano: Los técnicos en seguros deberán contar con auxilios de movilización para desplazamientos a puntos de venta, ¿qué frecuencia tendrían estas visitas en el mes?

RESPUESTA: Al respecto, se informa que los técnicos dentro de sus actividades no tendrán que movilizarse a puntos de ventas.

10. 4.2 Necesidad del Recurso Humano: Los procesos de capacitación técnica en producto al equipo estarían a cargo de LA PREVISORA?, que tiempo toma este proceso para que un técnico pueda estar en operación 100%?

RESPUESTA: La compañía estima dos (2) días para brindar la capacitación técnica en producto al personal que desarrollará la operación, teniendo en cuenta los lineamientos manejados en la Gerencia Técnica de SOAT.

11. 4.2 Necesidad del Recurso Humano: ¿Cuál es la matriz de escalamiento para la solución de PQRS, podrían compartirnos esta matriz, que alcance tiene el técnico en la solución de los mismos?

RESPUESTA: De manera atenta se informa que no existe matriz de escalamiento para la solución de PQRS, las mismas llegan a través del correo electrónico contactenos@previsora.gov.co o son radicadas a través de la página web de la compañía, medios administrados por la Gerencia de Servicio para revisión y filtro con el fin de ser remitidas al área competente. Las PQRS cuentan con fechas límites de respuesta, sin embargo, dentro de la capacitación están contemplados los parámetros de respuesta para los mismos.

12. 4.3.1 Es requerido contratos a término indefinido para el equipo?, o se puede contratación directa por nuestra compañía pero contrato a obra y labor?

RESPUESTA: En atención a su solicitud, de manera atenta se informa que el compromiso recaerá solamente en la vinculación laboralmente mediante contrato de trabajo independientemente su modalidad, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 005-2019.

13. 4.3.1.4 Que expectativas y margen de tolerancia tienen frente a los ausentismos, se pueden hacer acuerdos de servicio con algunos tiempos de tolerancia o días de no cubrimiento, principalmente para ciudades como Neiva y Pereira?

RESPUESTA: De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.3. del pliego de condiciones, el proponente será responsable de cubrir los ausentismos, incapacidades y licencias; De igual forma, se aclara que el proponente deberá adjuntar con su propuesta los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS), Sin embargo, serán revisados conjuntamente entre La Previsora y el proveedor durante la etapa de inicio, y de ser necesario serán afinados y ajustados en la etapa de operación a favor de La Previsora, garantizando siempre la igualdad y equilibrio para el desarrollo de la operación, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 005-2019.

14. 4.3.1.11 El estudio básico de seguridad, que políticas tienen LA PREVISORA?, Visita domiciliaria?, Polígrafo?, consulta en centrales de riesgo?

RESPUESTA: De manera atenta se aclara que el proveedor es el único responsable por las obligaciones que contraiga con el personal empleado para la prestación de los servicios, por cuanto es entendido que éste no tendrá vinculación con La Previsora y toda la responsabilidad derivada de la relación contractual correrá a cargo del proveedor seleccionado.

15. 4.3.1.15 Que tipo de indemnizaciones se pueden dar, de índole laboral en casos de retiro no justificado, pero de su conocimiento tienen algún otro tipo de indemnización, a terceros tal vez?

RESPUESTA: De manera atenta se reitera que el proveedor es el único responsable por las obligaciones que contraiga con el personal empleado para la prestación de los servicios, por cuanto es entendido que éste no tendrá vinculación con La Previsora y toda la responsabilidad derivada de la relación contractual correrá a cargo del proveedor seleccionado.

16. 4.6 Plataforma Tecnológica: Cual es el protocolo de seguridad al interior de LA PREVISORA, ¿qué restricciones se deben tener en cuenta en la configuración de los equipos que estarán en esta operación?

RESPUESTA: De manera atenta se informa que cuando se perfeccione el contrato se realizará la socialización de los requerimientos a nivel de seguridad al interior de la Previsora. Inicialmente se solicita que todos aquellos elementos que hagan parte de la solución deben soportar protocolo 802,1x para poderlos conectar a nuestra red.

17. 4.9.3 Las cuentas de correo electrónico a usar durante la ejecución de la operación, serán de LA PREVISORA?, o el proveedor deberá asignar estas cuentas de correo con dominio del proveedor?

RESPUESTA: De manera atenta se informa que la compañía proporcionará cuentas de correo electrónico con dominio de La Previsora para el personal requerido para esta operación.

18. 4.12.7 ¿Se tendrá en cuenta en la evaluación de la oferta encontrarse certificado en ISO 17799 y 27001?

RESPUESTA: Al respecto, se aclara que lo descrito en el numeral 4.12 del pliego de condiciones “requisitos de seguridad de la información y continuidad del negocio” son los que se deberán tener en cuenta al momento de elaborar la propuesta, el desarrollo y la implementación del servicio a prestar, estableciendo en el ítem 4.12.7 la **posibilidad** de tener como referencia los estándares ISO 17799 y 27001, o el último estándar disponible, es decir, no se solicita ningún certificado, si no la referencia del mismo.

19. Clausula vigésimo segunda - Clausula Penal: Solicitamos esta penalidad este dirigida a el fee del contrato y no sobre el valor total del mismo, teniendo en cuenta que el 93% del costo de la operación está dado a salarios y prestaciones de las personas, realizando un fuerte impacto financiero para la compañía, o evaluar un porcentaje menor.

RESPUESTA: El formato relacionado en el pliego de condiciones es una minuta general del contrato, sin embargo se pone de presente que ésta es una cláusula pre-estipulada en razón de las políticas dispuestas por la compañía y por el Manual de Contratación que no está sujeta a negociación.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA S&M CONSULTORES

1. Vincular laboralmente mediante contrato indefinido de forma permanente, los recursos exigidos”
Dentro de nuestra compañía manejamos contratos de labor u obra ya que la modalidad del contrato indefinido está sujeta a una serie de condiciones que implican temas jurídicos, sanciones e indemnizaciones el cual deben asumir las partes. Solicitamos que se evalúe la posibilidad de continuar manejando contratos por obra o labor.

RESPUESTA: En atención a su solicitud, de manera atenta se informa que el compromiso recaerá solamente en la vinculación laboralmente mediante contrato de trabajo independientemente su modalidad, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 005-2019.

2. “Durante la ejecución del contrato, el supervisor designado por LA PREVISORA S.A podrá solicitar cambio del personal del proyecto, si considera que no satisface los requerimientos necesarios para desarrollar adecuadamente el objeto contratado”
Es importante aclarar y tener en cuenta que los cambios de personal deberán tener una justificación válida para poder terminar el contrato laboral, previo a esto se debe realizar un proceso disciplinario. Sugerimos que esta aclaración quede dentro de las condiciones pactadas durante la ejecución del contrato.

RESPUESTA: De manera atenta se informa que como bien se indica en el pliego de condiciones, los cambios de personal que La Previsora solicite serán de manera motivada.

3. “Realizar el proceso de selección, contratación y capacitación y presentación ante LA PREVISORA S.A en un plazo máximo de tres (3) días hábiles”
Consideramos que el tiempo debe ser mínimo 5 días hábiles.

RESPUESTA: En atención a su solicitud, de manera atenta se informa que el proceso de selección, contratación, capacitación y presentación ante la Previsora será de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 005-2019.

4. “Copia de los exámenes ocupacionales con énfasis de acuerdo con la labor que va a realizar el personal que permanecerá en las instalaciones de Previsora S.A”
Por temas legales y de confidencialidad, las empresas solo pueden conocer el concepto de aptitud de los colaboradores, por lo tanto, sugerimos realizar este cambio a la solicitud.

RESPUESTA: Agradecemos su observación y la misma se tendrá en cuenta, indicando que en caso de ser necesario en la etapa contractual se solicitará “Copia del concepto médico ocupacional del personal que permanecerá en las instalaciones de Previsora S.A.”

5. “El proponente acepta y asume los costos generados por los reprocesos en que incurran por la mala calidad del servicio prestado”
Sugerimos que esta premisa sea especificada ya que el proponente acepta y asume estos costos siempre y cuando la Previsora en un determinado tiempo o en caso de retiro de algún recurso entregue un paz y salvo por todo concepto.

RESPUESTA: De manera atenta se informa que su observación no se tendrá en cuenta.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA GRUPO LOGIS

1. Para efectos del costeo deseamos consultar si el coordinador o los técnicos tendrán desplazamientos fuera de la ciudad que constituyan viáticos?

RESPUESTA: De manera atenta, se informa que para desarrollar las actividades de la operación el personal requerido no tendrá que desplazarse fuera de la ciudad.

2. El personal técnico y coordinador requieren herramientas de trabajo como celular corporativo?

RESPUESTA: De manera atenta, se informa que para desarrollar las actividades de la operación el personal requerido no necesitará celular corporativo.

3. En cuanto al tipo de contrato por el cual ingresara el personal a Término Indefinido, deseamos consultar la posibilidad de contratar el personal con modelo **Obra labor amarrado a la duración del contrato con La Previsora**, es la metodología que siempre usamos con nuestro proyectos, ya que No existen cortes de contrato anuales, los empleados gozan de sus periodos vacacionales y adicionalmente no da a lugar a indemnización en el evento que se desee prescindir de un empleado por solicitud de la previsora. De acuerdo al requerimiento suscrito por ustedes en el pliego en la página 29 *“Durante la ejecución del contrato, el supervisor designado por LA PREVISORA S.A podrá solicitar cambio del personal del proyecto, si considera que no satisface los requerimientos necesarios para desarrollar adecuadamente el objeto contratado”*. Por lo cual se deberá demostrar causales de terminación o se deberá indemnizar al personal.

RESPUESTA: En atención a su solicitud, de manera atenta se informa que el compromiso recaerá solamente en la vinculación laboralmente mediante contrato de trabajo independientemente su modalidad, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 005-2019.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA SERDAN

1. Por favor confirmar si dentro del esquema de pago a los empleados no se tiene en cuenta un concepto de comisiones?

RESPUESTA: De manera atenta se informa que las condiciones salariales están a cargo del proponente, teniendo en cuenta que es una outsourcing y la compañía no tendrá ningún vínculo laboral con el recurso requerido para el desarrollo de la operación. Sin embargo, se aclara que las actividades objeto de esta contratación es el control y administración de la operación, más no ventas.

2. Tienen alguna sugerencia de salarios para los perfiles solicitados?

RESPUESTA: Al respecto, se reitera que las condiciones salariales están a cargo del proponente, teniendo en cuenta que es una outsourcing y la compañía no tendrá ningún vínculo laboral con el recurso requerido para el desarrollo de la operación. Sin embargo, las mismas deben proporcionarse dentro de lo establecido en la normatividad vigente.

3. Con respecto a la dotación, tienen algún modelo que se deba entregar, en caso afirmativo por favor informar, o está a libre decisión del proveedor (bono)?

RESPUESTA: De manera atenta se informa La Previsora no tiene estipulado ningún modelo de dotación, sin embargo, el proveedor se obliga a carnetizar y/o asumir el mecanismo más idóneo que facilite la identificación del personal contratado por el mismo.

4. Por favor nos podrían confirmar cuantos equipos de escritorios se requieren y cuantos portátiles esto entendiendo que hay tres tipos de cargos (Coordinador, técnico de áreas administrativas y técnicos en seguros)

RESPUESTA: De manera atenta se informa que será a discreción del proponente entregar equipos de escritorio o equipos portátiles, lo que se requiere es entregar los equipos en igual número al recurso humano puesto a disposición en el desarrollo del contrato.

5. En el numeral 3.3.1 se habla de outsourcing de personal lo cual no concuerda entendiendo que el objeto de la licitación es la tercerización de un servicio y no de personas como lo es la colaboración temporal que trae la ley 50 de 1990. Siendo así las cosas solicitamos que se excluya de las certificaciones de experiencia el requisito del punto **3.3.1.5 "Número de personas puestas a disposición en el desarrollo del contrato certificado, y su dedicación en hora hombre"**. de igual forma ningún cliente nos puede certificar este requisito ya que en estos contratos siempre se habla de servicios y no de personas.

RESPUESTA: En atención a su solicitud, le informo que se excluirá de las certificaciones de experiencia el requisito descrito en el numeral 3.3.1.5., según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 005-2019.

6. Solicitamos dar claridad respecto a los parámetros exigidos por la Previsora en el recurso humano que disponga el contratista para la ejecución del contrato.

RESPUESTA: De manera atenta se informa que los parámetros exigidos están contemplados en el numeral 3.3.2. "Experiencia del personal requerido para el desarrollo del contrato" del pliego de condiciones.

7. El proceso a cotizar es un servicio en la modalidad de outsourcing, bajo ese entendido la Previsora no tiene potestad para solicitar el reemplazo del recurso humano asignado al contrato, porque no se está suministrando personal. Se debe aclarar que cualquier inconformidad en el servicio debe ser reemplazada o ajustada pero no puede tener la potestad de solicitar al contratista el reemplazo de personal, porque se podría evidenciar subordinación laboral.

RESPUESTA: Si bien es cierto, la subordinación laboral recae en el proponente, La Previsora, como supervisora del cumplimiento de las actividades a desarrollarse en la operación, podrá solicitar cambio del personal del proyecto, si considera que no satisface los requerimientos necesarios para desarrollar adecuadamente el objeto contratado, de manera motivada.

8. Por favor dar claridad a las pólizas contractuales solicitadas, porque los pliegos y la minuta del contrato contemplan distintas pólizas con porcentajes diferentes.

RESPUESTA: El formato relacionado en el pliego de condiciones es una minuta general del contrato, sin embargo de acuerdo con el objeto del proceso, las pólizas requeridas son las estipuladas en el pliego de condiciones.

9. Solicitamos que en caso de controversias, después de no lograr conciliar en un arreglo directo, se establezca antes de la justicia ordinaria, el tribunal de arbitramento.

RESPUESTA: El formato relacionado en el pliego de condiciones es una minuta general del contrato, sin embargo se pone de presente que ésta es una cláusula pre-estipulada en razón de las políticas dispuestas por la compañía y por el Manual de Contratación.

10. Solicitamos que se establezca para el contratista de la misma manera que la Previsora, la terminación anticipada previa notificación de 30 días antes de la fecha efectiva de terminación, sin lugar a penalidad e indemnizaciones.

RESPUESTA: El formato relacionado en el pliego de condiciones es una minuta general del contrato, sin embargo se pone de presente que ésta es una cláusula pre-estipulada en razón de las políticas dispuestas por la compañía y por el Manual de Contratación.

11. Solicitamos que una causal de terminación del contrato sea el incumplimiento por parte de la previsora en las obligaciones contempladas en el contrato

RESPUESTA: De manera atenta se informa que la misma podrá ser revisada con el proponente favorecido en la etapa contractual.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA COMWARE

1. 4.3.1.8. El horario establecido contempla una jornada laboral no mayor a ocho (8) horas diarias ni superior a 48 semanales.
Favor aclarar, ¿cuál es el horario de atención esperado por la entidad?.

RESPUESTA: De manera atenta se aclara que el horario esperado para el desarrollo de la operación es de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

2. 4.5.2. Tiempos de respuesta a incidentes y/o requerimientos (ANS).

Favor aclarar, ¿cuáles son los ANS actuales, en tiempo de atención, solución a incidentes y requerimientos y otros que sean importantes para la entidad?

RESPUESTA: De manera atenta se aclara que el proponente deberá adjuntar con su propuesta los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) para esta operación. Sin embargo, serán revisados conjuntamente entre LA PREVISORA S.A. y el proponente favorecido durante la etapa de inicio, y de ser necesario serán afinados y ajustados en la etapa de operación en favor de La Previsora, garantizando siempre la igualdad y equilibrio para el desarrollo de la operación.

3. 4.1. Plan de Continuidad del Negocio (PCN)

Favor aclarar, ¿cuál es el alcance en el PNC?, y ¿a qué se le deberá realizar PNC?.

RESPUESTA: De manera atenta se aclara que de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.10 del pliego de condiciones, el plan de continuidad debe contemplar un ambiente de recuperación. Se debe detallar claramente el plan de trabajo que garantice la continuidad del funcionamiento de los servicios especificados en el objeto del contrato. Es decir, se debe garantizar que en caso que ocurra un evento que interrumpa su operación normal, el servicio que se suministra a Previsora, va a continuar, para lo cual deben contar con unas estrategias y planes que cubran los riesgos que puedan materializar esta situación.

En cuanto al plan de recuperación de desastres (DRP), que implica infraestructura, telefonía, canales, etc.no se requiere.

4. 1.6. El plazo de ejecución del contrato será a partir de la fecha de aprobación de las garantías requeridas en el contrato y hasta el 31 de mayo de 2020, dentro de éste plazo de ejecución se incluye la etapa de inicio, etapa de operación y etapa de cierre.

Favor aclarar, ¿Dado el entendimiento se entiende que el contrato es a doce (12) meses?.

RESPUESTA: De manera atenta se informa que de acuerdo con lo establecido en el cronograma de la presente invitación abierta el proceso finaliza el 30 de mayo, por lo cual, se hará lo posible para que el mismo se adjudique el primer día hábil de junio para que así se cumpla los 12 meses. No obstante lo anterior, no podemos asegurar el plazo de ejecución, teniendo en cuenta que se pueden presentar imprevistos o alargar el proceso de invitación abierta. Razón por la cual, se aclara que el plazo de ejecución del contrato será tal cual el dispuesto en el pliego de condiciones, a partir de la aprobación de las garantías y hasta el 31 de mayo de 2020.

5. 3.3.2. En las instalaciones de LA PREVISORA S.A. se ubicará el recurso humano indicado. LA PREVISORA S.A. pondrá a disposición los puestos de trabajo, los cuales contarán con la infraestructura física mínima requerida para su operación como es extensión telefónica, puerto de red, y toma de corriente regulada.

Favor aclarar si, ¿la entidad pondrá teléfonos locales con extensión para la prestación del servicio con llamadas entrantes y salientes para el personal?

RESPUESTA: De manera atenta se informa que se entregaran teléfonos con extensión para la presentación del servicio.

6. Favor aclarar, ¿Cuáles son los medios de atención que atenderán los técnicos en las instalaciones de la PREVISORA S.A.? favor aclarar si tienen comisiones por ventas?

RESPUESTA: De manera atenta le informo que su inquietud no es clara, sin embargo, se informa que los técnicos requeridos para la operación realizarán actividades administrativas, técnicas y operativas. No venderán ningún producto.

7. Favor aclarar, ¿Cuál es el tiempo aproximado de una llamada de un técnico o agente?, enviar estadísticas.

RESPUESTA: De manera atenta le informo que su inquietud no es relevante para el presente proceso, razón por la cual no se tendrá en cuenta.

8. Favor aclarar, ¿cuál es la cantidad de las llamadas entrantes y salientes que atienden los técnicos?

RESPUESTA: De manera atenta le informo que su inquietud no es relevante para el presente proceso, razón por la cual no se tendrá en cuenta.

9. Favor aclarar, ¿Cuál es la cantidad de llamadas al mes y su distribución (Bogotá, Pereira, Neiva)?, enviar estadísticas.

RESPUESTA: De manera atenta le informo que su inquietud no es relevante para el presente proceso, razón por la cual no se tendrá en cuenta.

10. Favor aclarar, ¿Aparte de equipos de cómputo con el software solicitado, se requiere impresora?, o la entidad prestara el servicio solo en caso de requiera para la operación.

RESPUESTA: De manera atenta le informo que lo requerido para el presente proceso será lo estipulado en el pliego de condiciones, razón por la cual, no se requerirán impresoras.

11. 4.2.1.3. El desarrollo de las labores asignadas será bajo el paquete de programas Office con que cuente LA PREVISORA S.A.

Favor aclarar, Para el coordinador que quiere decir; ¿las labores asignadas será bajo el paquete de programas Office con que cuente LA PREVISORA S.A.?, no se debe cotizar office para este coordinador ¿?

RESPUESTA: Si, el software requerido es: Windows 10 profesional profesional en español 32 o 64 bits. Microsoft Office profesional mínimo 2016 debidamente licenciado.

12. Clausula decima segunda - Minuta del contrato – garantías

Favor aclarar, cuales son las garantías exigidas contractualmente, ya que en la minuta del contrato (Pag. 57) aparecen unas garantías diferentes a las solicitadas en la Pagi 27 del Pliego de Condiciones.

RESPUESTA: El formato relacionado en el pliego de condiciones es una minuta general del contrato, sin embargo de acuerdo con el objeto del proceso, las pólizas requeridas son las estipuladas en el pliego de condiciones.

13. 3.1.14.1. 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 2013 y sus decretos reglamentarios.
Teniendo en cuenta que el proponente manipulará información sensible de la entidad y de sus funcionarios, amablemente solicitamos a la entidad se requiera que el proponente aporte la certificación ISO 27001 con el fin de asegurar el tratamiento de datos en sus procesos internos y a través de los canales que utilicen para la comunicación con Previsora.

RESPUESTA: Agradecemos su observación pero la misma no se tendrá en cuenta

14. 4.6.8. Garantizar la instalación, configuración y correcto funcionamiento y uso de los equipos en los sitios que designe la Compañía, sin que esto genere ningún costo adicional para LA PREVISORA S.A.
Solicitamos amablemente a la entidad aclarar si los equipos suministrados por el oferente serán ingresados al dominio de red de la entidad (Bogotá, Pereira y Neiva). En este caso, se entiende que los dispositivos estarán bajo los puntos de control de seguridad con lo que cuente actualmente la entidad como Firewall, soluciones NAC, etc?

RESPUESTA: Los equipos entregados por el proponente serán colocados en el dominio de red en Bogotá, Neiva y Pereira y todos estarán bajo los puntos de control de seguridad.

15. 4.12.7. Gestionar la seguridad de la información, para lo cual podrán tener como referencia los estándares ISO 17799 y 27001, o el último estándar disponible.
Teniendo en cuenta que las normas ISO 17799 y 27001 sugieren controles de seguridad desde el perímetro hasta la capa de datos y aplicaciones, solicitamos a la entidad acotar y detallar los requerimientos en cuanto a seguridad se requieren, ya que el proponente tendría que entrar a suministrar soluciones que no están relacionadas con el objeto de la presente invitación (como Firewalls, balanceadores de carga, soluciones ATP, Sandbox, etc) y esto impactaría el presupuesto. Con el fin que las propuestas allegadas a la entidad sean lo más equilibradas posibles, solicitamos que al menos se acote dentro del licenciamiento de PC que se debe aprovisionar el suministro como mínimo de solución Antivirus, cifrado y DLP.

RESPUESTA: Al respecto, se informa que teniendo en cuenta el alcance del servicios que se requiere las políticas de seguridad a tener en cuenta son frente a los equipos de cómputo que nos proporcionará el proponente y que como mínimo debe cumplir los requisitos exigidos en el numeral 4.7 del pliego de condiciones.

16. 4.7.1.1. Equipos de escritorio
Se solicita amablemente a la entidad confirmar que perfiles requieren equipos de escritorio y que perfiles requieren equipos portátiles. Cantidades por cada perfilamiento.

RESPUESTA: De manera atenta se informa que será a discreción del proponente entregar equipos de escritorio o equipos portátiles, lo que se requiere es entregar los equipos en igual número al recurso humano puesto a disposición en el desarrollo del contrato.

17. 4.9.2. Licenciamiento de Office y demás Software de Oficina que se requiera.

Se solicita amablemente a la entidad nos informe expresamente el software requerido (paquete de office, o cualquier otro software de oficina) con el fin de establecer el alcance del requerimiento de forma clara y precisa, con el fin de evitar malinterpretaciones en la oferta.

RESPUESTA: El software requerido es: Windows 10 profesional profesional en español 32 o 64 bits. Microsoft Office profesional mínimo 2016 debidamente licenciado

18. 4.7.1.1. Microsoft Office profesional mínimo 2016 debidamente licenciado.
Solicitamos amablemente a la entidad poder ofertar suite de ofimática 365 empresa que cumpla con las características solicitadas.

RESPUESTA: De manera atenta se informa que se podrá ofrecer la plataforma de O365.

19. 4.7.1.1 / 4.7.1.2 Equipos de escritorio / Equipos Portátiles
Solicitamos amablemente a la entidad poder ofertar equipos con procesadores de otras generaciones.

RESPUESTA: De manera atenta se informa que los equipos tendrán que tener las características descritas en los pliegos de condiciones.

20. 3.3.1.4. Experiencia del proponente
Solicitamos amablemente a la entidad aclarar a que hace referencia las certificaciones de contratos cuyo objeto sea igual o similar al de la presente invitación. Similar que podría significar?

RESPUESTA: De manera atenta le informo que similar significa que se parezca, sea semejante, parecido al objeto de la presente invitación abierta, teniendo en cuenta que es claro que no todos los objetos contractuales de las distintas entidades serán iguales.

21. 3.3.1. Experiencia del proponente
Solicitamos a la entidad aceptar experiencia en contratos de outsourcing que incluyan personal de soporte. (por ejemplo Outsourcing de mesa de ayuda, mesa de servicios, call center,)

RESPUESTA: De manera atenta se aclara que no se aceptará experiencia en contratos de outsourcing que incluya persona de soporte, porque no tiene relación alguna con el objeto de la presente invitación abierta.

22. 3.3.1.5 Experiencia del proponente
Teniendo en cuenta que algunas entidades no certifican este requisito como dedicación horas hombre; solicitamos amablemente a la entidad modificar este numeral y que las certificaciones incluyan el equipo de trabajo o número de personas en el proyecto

RESPUESTA: En atención a su solicitud, le informo que se excluirá de las certificaciones de experiencia el requisito descrito en el numeral 3.3.1.5., según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 005-2019.

23. 4.10. EL PROPONENTE deberá anexar a la propuesta el Plan de Continuidad del Negocio (PCN) que tiene, suscrito por el representante legal, para cuando ocurra un evento no previsto y que implique entrar en un entorno contingente. Este plan de continuidad debe contemplar un

ambiente de recuperación. Se debe detallar claramente el plan de trabajo que garantice la continuidad del funcionamiento de los servicios especificados en el objeto del contrato. Favor aclarar, ¿Cuál es el alcance esperado en el PCN?, La entidad espera solo personal en un sitio alterno de la PREVISORA o Proveedor ¿?, o Espera una infraestructura (telefonía, servidores, BD, canales, etc) que este replicando en un ambiente secundario ¿?. Para entregar un PCN se debe contar con inventario de infraestructura o MV con las aplicaciones imprescindibles para el negocio (RTO y RPO), canales dedicados actuales de comunicación. Se requiere un levantamiento de información completo. Favor dar un mayor alcance del servicio esperado.

RESPUESTA: De manera atenta se aclara que de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.10 del pliego de condiciones, el plan de continuidad debe contemplar un ambiente de recuperación. Se debe detallar claramente el plan de trabajo que garantice la continuidad del funcionamiento de los servicios especificados en el objeto del contrato. Es decir, se debe garantizar que en caso que ocurra un evento que interrumpa su operación normal, el servicio que se suministra a Previsora, va a continuar, para lo cual deben contar con unas estrategias y planes que cubran los riesgos que puedan materializar esta situación.

En cuanto al plan de recuperación de desastres (DRP), que implica infraestructura, telefonía, canales, etc. no se requiere.

24.

“3.2.2. INDICADORES QUE SE DEBEN ACREDITAR:

Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total): Menor o igual al 70%.

Observaciones COMWARE S.A.

Solicitamos amablemente a la Entidad disminuir el nivel de Endeudamiento de la siguiente manera:

Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total): Menor o igual al 75%.

Esta modificación se solicita debido a que el índice solicitado no está acorde con la realidad actual de las empresas del sector de la Tecnología, las cuales, por ser comercializadoras, deben mantener una disponibilidad (stock) de productos, lo que genera unos mayores niveles de endeudamiento tanto del sector financiero como de proveedores.

Por otro lado, el cambio de la normatividad NIIF, a partir del decreto 3022 de 2013 para las empresas en Colombia, perturbó la distribución de los activos y cuentas corrientes, generando un cargo adicional en los estados financieros de las compañías afectando su capital de trabajo, esto significa que las empresas medianas y grandes vieron afectados sus indicadores de liquidez, endeudamiento y cobertura de intereses, y beneficiados los indicadores de rentabilidad de patrimonio y activo, a nivel contable las empresas son más sólidas en su capacidad de generar riqueza, con mayor apalancamiento financiero.

Con base en lo expuesto, solicitamos a la Entidad ampliar el Nivel de Endeudamiento, lo cual permitiría que muchas empresas con intención de participar lo puedan hacer.

RESPUESTA: Al respecto, nos permitimos informar que la Capacidad Financiera definida por la Gerencia de Planeación Financiera, se basó en el estudio de mercado que se realizó (de acuerdo con el objeto del

contrato no solo se tuvieron en cuenta entidades tecnológicas), en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición.

Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la FORMA DE PAGO DEL CONTRATO y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO de la invitación, ya que los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas por ellos por el tiempo de ejecución del contrato.

Por lo tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento y patrimonio, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen la ejecución satisfactoria del objeto del contrato.

Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de Previsora, se mantiene la capacidad financiera definida inicialmente.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA PROGRES B&G SAS

1.

1.3 FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO OFICIAL	solicitamos a aclarar si está previsto el incremento por cambio de año en cuanto a IPC por la modificación de salarios al personal que prestará el servicio, es discrecional del Contratista incluir en su oferta económica el reajuste de salario por cambio al año 2020?
--	--

RESPUESTA: De manera atenta le informo que la compañía no permitirá ajustes anuales de acuerdo al IPC o a la TRM, el valor a ofertar deberá ser el mismo por toda la vigencia.

2.

1.6 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Solicitamos aclarar si el personal a cargo del actual contratista es susceptible de ser evaluado para el inicio de un nuevo contrato, verificando el cumplimiento de los perfiles requeridos por La Previsora y conforme a los procedimientos de operación del nuevo contratista.
-------------------------------------	---

RESPUESTA: De manera atenta le informo que será decisión de cada proponente si realiza la búsqueda desde cero o se contacta con el proveedor actual para el reclutamiento del recurso. No le compete a la compañía dicha disposición.

3.

3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE numeral 3.3.1.4.	En cuanto a las especificaciones mínimas se debe certificar experiencia similar o igual a la que se pretende contratar con la presente invitación por lo tanto debe ser estrictamente en actividades de apoyo, control y administración de la operación del SOAT en empresas del sector asegurador? Teniendo en cuenta que es válida la la experiencia de servicios de Outsourcing de personal en actividades técnicas, operativas o administrativas en cualquier tipo de sector de la economía
---	--

RESPUESTA: Al respecto, se aclara que no necesariamente debe ser del sector asegurador, simplemente que tenga experiencia en servicios de outsourcing en actividades técnicas, operativas y administrativas.

4.

3.3.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL REQUERIDO PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO:	solicitamos aclarar en cuanto a la expresión que el proponente se debe comprometer a vincular laboralmente mediante contrato indefinido de forma permanente, esta es una condición discrecional del futuro contratista, toda vez que no es precedente vincular personal a termino indefinido teniendo en cuenta que el plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de mayo de 2020, pero si debe ser un compromiso del contratista vincular el personal mediante contrato de trabajo bajo una modalidad laboral diferente al termino indefinido, ya sea por termino fijo o por labor u obra.
---	---

RESPUESTA: En atención a su solicitud, de manera atenta se informa que el compromiso recaerá solamente en la vinculación laboralmente mediante contrato de trabajo independientemente su modalidad, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 005-2019.

5.

4.8 SOFTWARE	Teniendo en cuenta que el Contratista, utiliza el software que LA PREVISORA maneje, solicitamos se aclare si LA PREVISORA facilita la Capacitación al personal del Contratista en el uso y administración del Software, así mismo deberá capacitar al personal conforme a los lineamiento y procedimientos internos de LA PREVISORA, teniendo en cuenta que la 4.1.1 etapa de inicio el contratista solo dispone de 4 cuatro días, solicitamos considerar una ampliación en plazo de inicio.
--------------	--

RESPUESTA: De manera atenta se informa que La Previsora maneja dos (2) aplicativos para el desarrollo de esta operación, para lo cual se estima capacitación de 2 días, un día por cada aplicativo. Por otro lado, se informa que para la etapa de inicio dispone de cinco (5) días hábiles.

6.

4.3.1.1. Salarios acordes al mercado + Auxilio de transporte de ley.	SALARIOS: Es discrecional del contratista asignar los salarios al personal?, o La Previsora sugiere alguna tabla de remuneración salarial?
--	--

RESPUESTA: Al respecto, se informa que las condiciones salariales están a cargo del proponente, teniendo en cuenta que es una outsourcing y la compañía no tendrá ningún vínculo laboral con el recurso requerido para el desarrollo de la operación. Sin embargo, las mismas deben proporcionarse dentro de lo establecido en la normatividad vigente.

7.

4.3.1.8. El horario establecido contempla una jornada laboral no mayor a ocho (8) horas diarias ni superior a 48 semanales.	La jornada de trabajo semanal comprende horario de Lunes a Sábado o de Lunes a Viernes?
---	---

RESPUESTA: De manera atenta se informa que el desarrollo de la operación se ejecutará de lunes a viernes. Ocasionalmente podrá ser sábados sin sobrepasar las 48 horas semanales.

8.

4.3.1.10. Se deben contemplar exámenes médicos ocupacionales de ingreso, egreso,	La Previsora dispone del Profesiograma de los cargos o roles a desempeñar? En caso de contar con el solicitamos se publique
--	---

RESPUESTA: De manera atenta se informa que La Previsora no dispone de ningún profesiograma de los roles a desempeñar en el objeto del contrato, los requisitos o especificaciones mínimas del personal se encuentran contemplados en el pliego de condiciones.

9.

4.3.1.11. Se debe contemplar para todo el recurso humano previo a su ingreso estudio básico de seguridad.	Solicitamos se aclare el alcance o actividades de verificación de un estudio básico de seguridad
---	--

RESPUESTA: De manera atenta se aclara que el proveedor es el único responsable por las obligaciones que contraiga con el personal empleado para la prestación de los servicios, por cuanto es entendido que éste no tendrá vinculación con La Previsora y toda la responsabilidad derivada de la relación contractual correrá a cargo del proveedor seleccionado.

10.

4.3.1.13. Se debe contemplar en la propuesta la responsabilidad que debe asumir el proveedor por concepto de fuero de estabilidad reforzada.	Para efectos de valorizar y estimar el costo de eventuales trabajadores cobijados por algún fuero de estabilidad reforzada, solicitamos nos informe la cantidad de casos con trabajadores bajo estabilidad durante los últimos 3 años
--	---

RESPUESTA: De manera atenta se aclara que el proveedor es el único responsable por las obligaciones que contraiga con el personal empleado para la prestación de los servicios, por cuanto es entendido que éste no tendrá vinculación con La Previsora y toda la responsabilidad derivada de la relación contractual correrá a cargo del proveedor seleccionado. Razón por la cual La Previsora no cuenta con dicha información

11.

4.3.1.15. Se debe contemplar en la propuesta provisión por indemnizaciones que se puedan causar	Solicitamos se aclare las indemnizaciones mencionadas a favor de trabajadores obedecen a: Despido Injustificado (Retiros sin Justa Causa), terminación de contrato de trabajo de manera unilateral etc.
---	---

RESPUESTA: De manera atenta se aclara que el proveedor es el único responsable por las obligaciones que contraiga con el personal empleado para la prestación de los servicios, por cuanto es entendido que éste no tendrá vinculación con La Previsora y toda la responsabilidad derivada de la relación contractual correrá a cargo del proveedor seleccionado.

12.

4.5.1 Control y aseguramiento de calidad al proponente	Solicitamos se aclare detalladamente cuales son los costos generados por los reprocesos en que incurran por la mala calidad del servicio prestado que deben ser asumidos por el Contratista, así mismo sírvanse informar situaciones específicas que involucra mala calidad del servicio del Contratista
--	--

RESPUESTA: De manera atenta se informa que algunas situaciones que involucra la mala calidad del servicio son los Incumplimientos en la entrega de las actividades asignadas, Reportes de información que no correspondan a lo solicitado, Incumplimiento en los tiempos de respuesta pactados, etc.

13.

4.6.6. El proponente debe manifestar en la propuesta que todos los costos de la plataforma tecnológica que pongan a disposición de LA PREVISORA S.A. en que incurra serán asumidos por ellos.	Solicitamos aclarar la referencia de los costos de la plataforma tecnológica que el proponente pone a disposición de LA PREVISORA S.A. los cuales deben ser asumidos por el futuro contratista
---	--

RESPUESTA: La plataforma tecnología es la de la Previsora , por lo anterior no existirán costos por la misma, los equipos de cómputo son los que pondrá a disposición el proponente con sus respectivas licencias de Office y Windows tal y como se solicita en el numeral 4.6 y 4.7 de la presente invitación.

14.

4.7. HARDWARE:

Solicitamos detallar la cantidad de Equipos de escritorio y Portátiles requeridos en total, toda vez que el personal requerido son 22 personas,

RESPUESTA: De manera atenta se informa que será a discreción del proponente entregar equipos de escritorio o equipos portátiles, lo que se requiere es entregar los equipos en igual número al recurso humano puesto a disposición en el desarrollo del contrato.

15.

4.9 LICENCIAMIENTO

El proponente debe anexar certificación o soportes de licenciamiento, así:

4.9.1. Licenciamiento de Sistema Operativo

4.9.2. Licenciamiento de Office y demás Software de Oficina que se requiera.

4.9.3. Servicio de correo Electrónico que permita: Manejo de Agenda, Notas, envío y recepción de correo.

4.9.4. Herramienta de Comunicación Interna.

Estos soportes se anexan con la propuesta o los deberá aportar el proponente seleccionado posterior a la adjudicación del contrato?

RESPUESTA: De manera atenta se informa que tal cual como se establece en los pliegos el proponente deberá anexar dichos soportes o certificaciones con la propuesta.