

LA PREVISORA S.A., da respuesta a las observaciones formuladas por COMPUFACIL S.A.S, en los siguientes términos:

Observación: “

COMPUFACIL S.A.S, en calidad de compañía interesada en el proceso de la referencia, y en atención a lo establecido en el numeral 1.12 y la fecha establecida en el cronograma del numeral 1.19, por medio del presente nos permitimos poner bajo consideración de la Entidad las siguientes observaciones a los pliegos de condiciones, así:

OBSERVACION 1.

*3.3 EXPERIENCIA - 3.3.1 Experiencia del Proponente*

*3. Soporte funcional a aplicaciones "core" o misionales de negocio en sector financiero:*

El presente requerimiento indicado anteriormente está limitando la participación de oferentes en este proceso y no está teniendo en cuenta la experiencia que algunas compañías tienen en aplicaciones misionales de: ERP de seguros u otros ERP de otros sectores que igualmente aplican para el actual proceso, tal y como se ha solicitado anteriormente para otros procesos de contratación adelantados por La Previsora, lo cual que ha permitido pluralidad de oferentes y la posibilidad de que la Entidad pueda escoger realmente la oferta más favorable a sus intereses.

Entendemos la necesidad de que la Previsora requiera que las compañías que participen en el proceso de contratación cuenten con experiencia en soporte de su ERP. Sin embargo, mediante el requerimiento de experiencia objeto de esta observación, se está desconociendo el hecho de que la experiencia requerida para la prestación de este tipo de servicios puede estar perfectamente acreditada por compañías que hayan soportado ERPs en los diferentes sectores del Mercado Colombiano.

Teniendo en cuenta lo señalado, respetuosamente solicitamos a la Entidad revisar y modificar el requerimiento de la siguiente forma:

*3. Experiencia en Soporte funcional a aplicaciones misionales de: ERP de seguros u otros ERP*

Lo anterior, guardando coherencia y sentido entre lo que la entidad pretende contratar y lo que ha sido solicitado en dos invitaciones anteriores para contratar el servicio de Mesa de Servicios así:

- INVITACION ABIERTA No. 001- 2014
- LICITACIÓN PRIVADA 02 – 2011

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta, PUES LA NECESIDAD ACTUAL DEL NEGOCIO HACE QUE LA NUEVA MESA DE SERVICIO DEBA TENER EXPERIENCIA EN ATENCIÓN Y SOPORTE EN EL CORE O SISTEMAS MISIONALES DEL SECTOR FINANCIERO, ENTENDIENDOSE QUE DENTRO DE ESTE SECTOR SE ENCUENTRA LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS Y TODAS LAS ENTIDADES BANCARIAS, LO CUAL DIFIERA EN TERMINOS DE TIEMPO DE OPORTUNIDAD Y CONFIABILIDAD EN LA EXPERIENCIA QUE PUEDA TENERSE EN OTROS SECTORES.

## OBSERVACION 2

### Numeral 3.2 CAPACIDAD FINANCIERA

Solicitamos a la entidad tener en cuenta los estudios realizados en el sector por COLOMBIA COMPRA EFICIENTE, entidad que realizó un estudio entre las principales compañías del sector arrojando los siguientes resultados:

*El índice de endeudamiento es el porcentaje que resulta de dividir el pasivo total por el activo total.*

*Colombia Compra Eficiente estableció un intervalo para el índice de endeudamiento utilizando el promedio y la desviación estándar a partir de la información de las 29 compañías Proveedoras de servicios. Colombia Compra Eficiente busca establecer un índice de endeudamiento máximo, por lo cual toma el límite superior el cual se ubica en 93%.<sup>[1]</sup>*

Teniendo en cuenta que las compañías de tecnología debemos asumir importantes costos de para la adquisición, mantenimiento y operación de la infraestructura de hardware y software que se requiere para la prestación de este tipo de servicios, lo cual se traduce en altos índices de endeudamiento por parte de las empresas.

Por lo anterior, los indicadores de endeudamiento y capacidad financiera requerida a los oferentes debe ser el reflejo de la realidad del sector, garantizando así la participación masiva de proponentes. En caso contrario, el indicador resultaría ser excluyente toda vez que con este se estaría limitando la participación de empresas con la experiencia y capacidad de presentar oferta en este proceso.

---

[1]

En atención a este hecho, le solicitamos de la forma más respetuosa a la Entidad modificar el siguiente Indicador financiero **Nivel de Endeudamiento** de la siguiente manera:

***3. Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total): Menor o igual al 86%.***

Respuesta:

Una vez revisada la observación la cual en resumen solicita “*modificar el siguiente Indicador financiero **Nivel de Endeudamiento** de la siguiente manera: **3. Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total): Menor o igual al 86%**”, lo anterior sustentado en: “*Colombia Compra Eficiente estableció un intervalo para el índice de endeudamiento utilizando el promedio y la desviación estándar a partir de la información de las 29 compañías Proveedoras de servicios. Colombia Compra Eficiente busca establecer un índice de endeudamiento máximo, por lo cual toma el límite superior el cual se ubica en 93%*”*

Al respecto, nos permitimos informar que la Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó, 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.

Cabe anotar que uno de los principios que rige la contratación es la autonomía de la voluntad, el cual da un reconocimiento de autodeterminación por parte de los sujetos contratantes, es decir, les reconoce capacidad para regular aquellos intereses que le son propios, por tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación se establecieron los indicadores financieros solicitados en el pliego, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes.

Respecto al estudio de mercado informamos que la compañía analizó la información financiera a diciembre de 2015 (fuente Base de datos del SIREM) de 19 empresas del sector de tecnología y servicios, acordes con el objeto a contratar, en donde el promedio del nivel de endeudamiento de dichas empresas corresponde al 62%, estableciendo como indicador a solicitar un porcentaje menor o igual al 70%.

Así mismo, para la definición de este indicador se tuvo en cuenta lo señalado en el numeral 1.5 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO del pliego de condiciones, donde informa que durante la etapa de transición no se generarán pagos, por lo tanto los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas por ellos.

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.

Indicadores que se deben acreditar

Para participar en el proceso de selección, el proveedor deberá cumplir con los siguientes indicadores a 31 de Diciembre de 2015:

1. Capital de Trabajo (Activo corriente – Pasivo corriente): Mayor o igual al 30% del valor de la propuesta que presente el proveedor.
2. Patrimonio Total: Mayor o igual al 30% del valor de la propuesta que presente el proveedor.
3. Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total): Menor o igual al 70%.
4. ROA Operacional (Utilidad operacional/Activo Total): Mayor o igual al 0%.
5. ROE Operacional (Utilidad operacional/Patrimonio Total): Mayor o igual al 0%.

### OBSERVACION 3.

#### Numeral 3.1.7 PROPUESTAS CONJUNTAS

En la Cuarta Viñeta la entidad Indica:

- ❓ *Se debe indicar el porcentaje de participación de los miembros del consorcio o unión temporal, uno de los miembros del Consorcio o de la Unión Temporal deberá participar con el 60% y la otra el porcentaje restante, esto es el 40% para completar el 100% de la participación. Si es una unión temporal, el acuerdo también debe incluir las actividades que cada miembro desarrollará, o las actividades de las cuales se responsabilizará cada miembro frente a LA PREVISORA S.A. si el acuerdo de unión temporal no indica cuales son las actividades frente a las cuales es responsable cada integrante, se presume que todos los integrantes responden solidariamente en caso de incumplimiento.*

Entendemos que el objeto del aparte resaltado anteriormente es brindar un ejemplo a manera de referencia para los oferentes que deseen participar mediante alguna de las formas asociativas permitidas por la Ley.

Lo anterior teniendo en cuenta que el propósito de conformar uniones temporales y/o consorcios no es otro que el de aunar esfuerzos para un fin específico, por lo que el porcentaje de participación de cada uno de los miembros está dado de acuerdo a las funciones específicas que cada uno desempeñará para la participación en el proceso y la ejecución del eventual contrato que del mismo se derive, razón por la cual la entidad no puede limitar la participación a un porcentaje específico como lo indica en dicho numeral. Verbigracia, quisiéramos entender que sucedería en el caso de uniones temporales para más de dos miembros, pues como se mencionó anteriormente, la figura de consorcio o unión temporal se diseñó para aunar esfuerzos y así dar

cumplimiento a unos requerimientos mínimos. En consecuencia, ***Solicitamos*** a la Entidad se sirva eliminar el aparte resaltado y permitir la participación de uniones temporales con porcentajes de participación definidos de forma independiente por el proponente.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la participación y su porcentaje de los miembros de uniones temporales que deseen presentarse al proceso se mantiene conforme a lo estipulado en el pliego de condiciones base del proceso, PUES SON DEFINICIONES Y POLITICAS INTERNAS DE LA COMPAÑÍA PARA TODOS LOS PROCESO DE CONTRATACIÓN.

#### OBSERVACION 4

Numeral 3.3.1 Experiencia del Proponente  
Experiencia del Oferente

Con relación al siguiente párrafo:

*“La experiencia del oferente plural (unión temporal, consorcio y promesa de sociedad futura) corresponde a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural. Deberán acreditar la experiencia así: **Uno de los miembros del Consorcio o de la Unión Temporal deberá acreditar el 60% de la experiencia exigida para este proceso y la otra, el porcentaje restante esto es el 40% para completar el 100% de la experiencia requerida.**”*

Entendemos que al igual que la observación anterior en este párrafo sobre la experiencia del oferente Plural, también el objeto es brindar un ejemplo a manera de referencia para los oferentes que deseen participar mediante alguna de las formas asociativas permitidas por la Ley.

En consecuencia, Solicitamos a la Entidad se sirva eliminar o modificar el aparte resaltado. De la siguiente forma:

*“La experiencia del oferente plural (unión temporal, consorcio y promesa de sociedad futura) corresponde a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural. ***Cada uno de los miembros del Consorcio o de la Unión Temporal deberán acreditar la experiencia de acuerdo al porcentaje de su participación.***”*

Expuestas las observaciones señaladas, es importante señalar que, al limitar la experiencia, capacidad financiera y participación de oferentes plurales dentro de este proceso de contratación, se podrían estar viendo afectados los principios de igualdad, imparcialidad y selección objetiva de oferentes.

Al respecto, la Circular Interna de Contratación publicada en la web de la Previsora en el numeral 1.4. ARTÍCULO CUARTO - PRINCIPIOS ORIENTADORES DEL PRESENTE MANUAL establece que, en virtud del principio de igualdad, *“los oferentes y proveedores no serán objeto de trato discriminatorio alguno. Por lo tanto, La Previsora no concederá ventajas injustificadas en beneficio de ninguno de los participantes y pondrá a disposición de quienes demuestren interés la información necesaria para su concurrencia a los procesos de selección.”*

En este mismo sentido, el manual de contratación de La Previsora indica que, en ejercicio del principio de imparcialidad, *“La Previsora debe garantizar en todos los procedimientos los derechos de todos los oferentes y proveedores, dándoles igualdad de tratamiento.”*

Aunado a lo anterior, la selección objetiva de oferentes como principio orientador de la actividad contractual de La Previsora implica que *“todos los procedimientos de selección regidos por el presente manual, La Previsora siempre escogerá la propuesta que le resulte más favorable en términos de calidad, precio en términos de relación costo beneficio, idoneidad y capacidad del oferente para ejecutar.”*

Agradecemos la atención suministrada y quedamos atentos a los comentarios de la Entidad.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero cada uno de los miembros del Consorcio o de la Unión Temporal deberá acreditar la experiencia de acuerdo al porcentaje de su participación. Tal como lo establece el pliego de condiciones base del proceso, PUES ES APENAS RAZONABLE QUE LA EXPERIENCIA DEMOSTRADA DE CADA UNO DE LOS PARTICIPANTES SEA ACORDE CON SU PARTICIPACIÓN DENTRO DEL POSIBLE CONTRATO.

LA PREVISORA S.A., da respuesta a las observaciones formuladas por PROCIBERNÉTICA S.A., en los siguientes términos:

Observación: “

EL SERVICIO CONTRATACIÓN MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA				
Item	DOCUMENTO	TEXTO DOCUMENTO	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
1	3.3.1 Experiencia del Proponente	Para los contratos en ejecución, la certificación respectiva deberá indicar el porcentaje del valor ejecutado del mismo a la fecha de expedición del documento.	Favor aclarar cual es el minimo de porcentaje de ejecucion que se debe demostrar en la experiencia. Lo anterior dado que no se especifica claramente y el espiritu de la misma es evidenciar un alto porcentaje de ejecución, de donde se pueda concurir que el proponente ha desarrollado a cabalidad con el alcance del proyecto.	<b>Respuesta:</b> Las certificaciones se deben ajustar a lo solicitado en el pliego de condiciones y al numeral que le corresponde.
2	3.3.1 Experiencia del Proponente	El Oferente debe incluir en su propuesta máximo tres (3) certificaciones de contratos en ejecución o ejecutados durante los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre de la presente	Dadas las actividades tecnicas que se debe evidenciar en la experiencia, comedidamente solicitamos a la entidad que el numero de certificaciones a presentar sea en máximo 5 contratos, en ejecución o ejecutados durante los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre de la presente. La anterior solicitud obedece a que es posible demostrar una actividad en un sola certificación; que puede cumplir con el mínimo requerido, pero no alcanza a	<b>Respuesta:</b> Agradecemos su observación pero la misma no será tomada en cuenta.

			completar el valor de la sumatoria de la experiencia.	
3		La experiencia del oferente plural (unión temporal, consorcio y promesa de sociedad futura) corresponde a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural. Deberán acreditar la experiencia así: Uno de los miembros del Consorcio o de la Unión Temporal deberá acreditar el 60% de la experiencia exigida para este proceso y la otra, el porcentaje restante esto es el 40% para completar el 100% de la experiencia requerida.	Favor aclarar en caso de que la pluralidad de oferentes sea mayor a dos (2), cual es la distribución en porcentaje de la suma de la experiencia solicitada, de manera que se cumpla el 100%?	<b>Respuesta:</b> El pliego de condiciones indica en su numeral 3.1.7 PROPUESTAS CONJUNTAS indica que: Se admitirán ofertas presentadas por Consorcios o Uniones Temporales constituidas máximo por dos personas jurídicas.
4	CAPÍTULO IV CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS MÍNIMAS HABILITANTES	Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los PCs, portátiles y demás equipos de ofimática involucrados en el inventario de La Previsora S.A.	Comendidamente solicitamos informar el número de mantenimientos preventivos que se deben realizar durante la vigencia del contrato, de los equipos propios de la entidad de acuerdo al vencimiento de la garantía correspondiente.	<b>Respuesta:</b> Para los equipos propios esta definido un mantenimiento Preventivo por año.



5	4.2.1 Etapas de la solución de Mesa de Servicio (MESA DE SERVICIOS) -	Inventario de equipos de cómputo a nivel nacional, considerando todos los elementos que conforman la infraestructura de TI implícita en la presente contratación a nivel de hardware y software incluyendo equipos propios (usuario final y servidores), rentados y de terceros.	Para el dimensionamiento y costeo del servicio, se requiere conocer el detalle del inventario de activos tecnológicos, por lo anterior se solicita a la entidad, enviar el inventario actualizado donde se incluya la totalidad de los activos por cada una de las sedes con su estado de garantía y soporte.	<b>Respuesta:</b> Agradecemos ver anexo denominado "Inventario de equipos propios Previsora por sucursal" publicado en el link del proceso, en el cual se referencia la cantidad de equipos y si tienen o no garantía.
6		La Mesa de Servicios debe hacerse cargo de la atención, solución ó escalamiento de las solicitudes (requerimientos o incidentes) que se reciban realizando el respectivo control y seguimiento de aquellos que deban escalarse a otros niveles, teniendo como propósito principal el cumplimiento de los ANS establecidos. ü Disponer de las herramientas necesarias para	Comediadmente solicitamos a la entidad, las estadísticas al detalle de los incidentes y requerimientos de los últimos 6 meses, lo anterior teniendo en cuenta que la entidad posee una herramienta que genera este tipo de información y es base para el dimensionamiento de recursos técnicos para su atención.	<b>Respuesta:</b> Agradecemos ver anexo denominado "Estadístico casos reportados segundo semestre 2016" publicado en el link del proceso.
<b>Item</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>TEXTO DOCUMENTO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>RESPUESTA</b>
1	SOPORTE A EQUIPOS:	En cuanto a soporte de hardware se atenderá únicamente a los equipos provistos por Previsora para el desarrollo de las labores de sus funcionarios (PC's, portátiles y equipos alquilados por la	De la manera atenta, solicitamos no informen si es posible estimar el crecimiento de la plataforma tecnológica para el periodo de desarrollo del servicio?	<b>Respuesta:</b> No contamos con estimación de crecimiento a la fecha, sin embargo dentro del pliego se hace referencia a que si hay inclusión de

		Compañía) y los que durante el transcurso del contrato se puedan autorizar previa validación del alcance entre el oferente y Previsora.		nuevos servicios esto será analizado en conjunto.
2	Soporte a otros aplicativos	Dentro del soporte de TI para La Previsora S.A., también se incluye dentro del alcance de la presente contratación el soporte de primer y segundo nivel por parte de la mesa de Servicio a los aplicativos que hacen parte de la plataforma de software de la misma y que se mencionan a continuación; PROMEDIO CASOS MES 4756 // PROMEDIO LLAMADAS MES 3340	Comedidamente solicitamos a la entidad publicar información estadística del número de llamadas o reportes de casos de cada uno de los aplicativos, lo anterior permite tener un mejor dimensionamiento de los recursos que se requieren para la atención del servicio.	<b>Respuesta:</b> Agradecemos ver anexo denominado "Estadístico por tipo de casos reportados segundo semestre 2016, por jerarquía" publicado en el link del proceso.
3	4.2.7.5. Soporte a la Infraestructura Tecnológica	El soporte que se debe dar como mínimo es el siguiente: Domino de Red, Red LAN, Herramientas Ofimáticas y de Protección, Soporte a Correo Electrónico, Soporte a Terminal Services, Sistemas Operativos,	Solicitamos comedidamente informarnos el inventario actual de la infraestructura tecnológica, con su respectivo estado de soporte y garantías de casa Matriz y por cada una de las sucursales, adicionalmente, las estadísticas de casos atendidos a la plataforma.	<b>Respuesta:</b> Agradecemos ver anexo denominado "Inventario de equipos propios Previsora por sucursal" y "Estadístico por tipo de casos reportados segundo semestre 2016, por jerarquía" publicado en el link del proceso. En el cual se referencia la cantidad de equipos y si tienen o no garantía.

4	4.2.7.8. Gestión de garantías y contratos con terceros:	Este servicio implica la gestión, seguimiento, control y trámite de todas las garantías y servicios de mantenimientos preventivos/correctivos que tenga Previsora con terceros sobre la infraestructura tecnológica (Hardware de usuario final, Software de ofimática, servicios tecnológicos). Los acuerdos de niveles de servicio para la gestión de garantías y servicios con terceros, son aquellos que La Previsora S.A. ha negociado con sus proveedores de tecnología; la gestión frente al escalamiento, seguimiento y control del requerimientos por garantías y/o mantenimientos preventivos/correctivos estará a cargo del oferente.	Comediadamente solicitamos a la entidad, dar conocer el listado de contratos a terceros, a los cuales se les debe realizar gestión, control y trámite de todas las garantías y servicios de mantenimientos preventivos/correctivos	<b>Respuesta:</b> El listado de contratos y su detalle será suministrado durante la etapa de transición. En el anexo "Estadístico por tipo de casos reportados segundo semestre 2016, por jerarquía" en la columna de <b>Jerarquía</b> tener en cuenta lo relacionado con: ACOMPAÑAMIENTO A PROVEEDORES y ASESORIA, corresponde a la gestión que el personal de la mesa ha registrado sobre estos temas.

**LA PREVISORA S.A. da respuesta a las observaciones formuladas por SONDA, en los siguientes términos:**

Observación: “

1. Referencia: “1.19 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017. Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al pliego de condiciones: Hasta el 16 de marzo de 2017 a las 3:00 PM.

Sugerencia/Inquietud: Confirmar fecha de repuestas a las observaciones y/o publicación de adenda o modificaciones al pliego de condiciones.

**Respuesta:** La Previsora con antelación suficiente al cierre y recibo de propuestas publicará las respuesta a las observaciones presentadas en la página web [www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co).

2. Referencia: “3.3.1 Experiencia del Proponente El Oferente debe incluir en su propuesta máximo tres (3) certificaciones de contratos en ejecución o ejecutados durante los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre de la presente invitación”.

Sugerencia/Inquietud: Solicitamos aclarar si los (5) cinco años exigidos en las certificaciones para contratos ya ejecutados se contabilizan a partir de la fecha de cierre del proyecto o de inicio, además para los contratos en ejecución el tiempo se cuenta desde la fecha de inicio o incluye contratos iniciados antes del 2012 pero en ejecución durante los últimos cinco (5) años.

**Respuesta:** Se aceptarán certificaciones de contratos que hayan sido ejecutados o en ejecución (vigentes) durante el período de (5) cinco años tal como se establece en el pliego de condiciones.

3. Referencia: “3.3.1 Experiencia del Proponente. Las certificaciones citadas, para ser tenidas en cuenta deben contener las siguientes características: En cada certificación se deberá expresar la calificación del servicio prestado (excelente, bueno o regular).

**Sugerencia/Inquietud:** Solicitamos eliminar este requerimiento toda vez que corresponde a calificaciones subjetivas de la persona que emite la certificación, y por ello cada vez menos entidades y empresas permiten la calificación del servicio bajo estos criterios, limitándose expedir la certificación.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta.

4. Referencia: “CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIA MÍNIMAS HABILITANTES. 4.1 El oferente dentro de su propuesta debe garantizar a La Previsora S.A. lo siguiente:

- El horario de la mesa de servicio debe ser:

Sugerencia/Inquietud: Solicitamos por favor informar la ubicación de la Casa matriz, sucursales, canales de comercialización y demás sedes al alcance que se debe incluir y contemplar en la propuesta.

**Respuesta:** Agradecemos ver anexo denominado “Ubicación Casa Matriz, Sucursales y Canales de Comercialización” publicado en el link del proceso.

5. Referencia: "CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIA MÍNIMAS HABILITANTES 4.1 El oferente dentro de su propuesta debe garantizar a La Previsora S.A. lo siguiente:

- Control de activos informáticos: "Mantener actualizada la información de todos los activos informáticos de La Previsora a nivel Nacional, 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 Seguros, por cada equipo se tendrá una hoja de vida electrónica (CMDB) en donde como mínimo se tenga la siguiente información:"

Sugerencia/Inquietud: Solicitamos por favor informar la ubicación dentro de las sedes de Previsora, cantidad de dispositivos por tipo (PCs, portátil, impresora, servidor, switch, ups,), fecha de vencimiento de garantía de todos los equipos que estarán al alcance del servicio de control de activos.

**Respuesta:** Agradecemos ver anexo denominado "Inventario de equipos propios Previsora por sucursal" publicado en el link del proceso. Tener en cuenta **"TIPOS DE USUARIO Y EQUIPOS"** de ítem **"4.2.7.3. Soporte a equipos y tipos de usuario:"** y **"Equipos de usuario final (Estimado: 1200) y servidores (Estimado: 200 entre físicos y virtuales),"** del ítem **(4.1 El oferente dentro de su propuesta debe garantizar a La Previsora S.A. lo siguiente:)**. En cada sucursal contamos con dos (2) switch en promedio y una (1) UPS.

6. Referencia: Documento PLIEGO DE CONDICIONES inv 006-2017 "Estadísticas correspondientes al año 2016."

Sugerencia/Inquietud: Solicitamos por favor informar el medio de ingreso de las 1416 solicitudes que no ingresan o reportadas a través de llamada (01800).

**Respuesta:** En las "Estadísticas correspondientes al año 2016.", el promedio de casos de 4756 corresponde a lo registrado desde la herramienta de Gestión de la mesa de servicio por parte de los usuarios finales ó personal de la mesa y el promedio llamadas mes 3340 corresponde al registro desde la 018000. Adicionalmente ver el Anexo: "Estadístico casos registrados por tipo de canal, segundo semestre 2016"

7. Referencia: Acerca del servicio y de teniendo en cuenta las CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIA MÍNIMAS HABILITANTES solicitamos cordialmente a la entidad aclarar los siguientes aspectos referentes a la prestación del servicio.

Sugerencia/Inquietud:

1. Solicitamos indicar si se tiene estimado un crecimiento de la cantidad de usuarios durante la duración del contrato.

**Respuesta:** No contamos con estimación de crecimiento a la fecha.

2. Solicitamos aclarar a que hace referencia los términos formulario electrónico y formato WEB, para los tipos de contacto con la mesa.

**Respuesta:** En el pliego de condiciones en el numeral que corresponde a **Medio de atención de requerimientos**, se hace referencia a contar con una página web desde la cual se deben configurar (diseñar) los Formularios electrónicos y formatos anexos para registro de requerimientos e incidentes (según lo definido por Previsora). Por tanto el formulario o formato hace referencia a una plantilla donde el usuario diligencia los datos referentes al caso según corresponda.

3. Solicitamos por favor aclarar si el buzón de correo por el cual los usuarios se comunicaran con la mesa de servicios será provisto por la Previsora

**Respuesta:** Si, el buzón de correo será provisto por Previsora.

4. Solicitamos por favor indicar la cantidad casos que se escalan a soporte en sitio a nivel nacional.

**Respuesta:** Agradecemos ver anexo denominado "Estadístico casos registrados soporte en sitio por sucursal/Área Casa Matriz, segundo semestre 2016" publicado en el link del proceso.

5. Solicitamos por favor confirmar si hay que presentar oferta técnica detallada con cada uno de los aspectos solicitados o se espera que el proponente presente un documento en el cual entiende y acepta cada uno de los aspectos técnicos especificados en el Documento PLIEGO DE CONDICIONES.

**Respuesta:** Por favor remitirse al capítulo IV que indica que el proponente debe *ofertar y garantizar* dentro de su propuesta, lo que indica que se debe presentar una oferta detallada.

8. Referencia: "4.2.7.1. Ubicación de la Mesa de Servicio oferente debe tener las instalaciones, la infraestructura y el recurso humano de Mesa de servicio especializada fuera de las instalaciones de La Previsora S.A., a excepción del personal de Soporte en Sitio de Casa Matriz".

Sugerencia/Inquietud: Aclarar si la entidad reservara y asignara un espacio físico adecuado y acondicionado para la ubicación del personal de soporte en sitio.

**Respuesta:** LA PREVISORA S.A. suministrará para cada una de las personas de soporte en sitio exclusivas de Casa Matriz: Puesto de trabajo, con una toma doble de corriente regulada, una toma doble de corriente normal, un punto de red, acceso controlado a Internet y una extensión telefónica con capacidad de llamada local. Todos los demás elementos que requieran estas personas para cumplir con sus labores, deberán ser suministrados por el oferente favorecido (el PC deberá cumplir como mínimo con el estándar de computadores de los funcionarios de Previsora) sin que implique ningún costo adicional para La Previsora S.A. - Compañía de Seguros.

9. Referencia: ANEXO 2. MINUTA DEL CONTRATO. CLÁUSULA OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

Sugerencia/Inquietud: Agradecemos a la PREVISORA analizar la posibilidad de limitar la obligación de confidencialidad en el tiempo, teniendo en cuenta que la CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. PROCEDIMIENTO Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA, establece la obligación por parte del contratista a su finalización, el devolver o destruir la información confidencial entregada. Esta solicitud tiene fundamento en los estándares de la industria y las mejores prácticas que establecen como obligatorio la destrucción y/o devolución de información confidencial, bajo esquemas de administración de riesgos. Por tanto, solicitamos modificar la cláusula estableciendo un plazo máximo de 3 años posteriores a la ejecución del contrato, salvo por los datos personales y financieros.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no puede ser tenida en cuenta, la modificación de la cláusula podrá hacerse previa aprobación del área

contratante previo a la suscripción del contrato que se celebre; por ahora la minuta del contrato se mantiene sin modificación.

10. Referencia: ANEXO 2. MINUTA DEL CONTRATO. CLÁUSULA DÉCIMA. NORMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICAS A SER APLICADAS: EL CONTRATISTA se obliga a acatar los parámetros y exigencias establecidos en la reglamentación interna de LA PREVISORA S.A en lo que corresponde a las normas de seguridad informática y físicas. Sugerencia/Inquietud: Agradecemos remitir para el estudio correspondiente dicha reglamentación.

**Respuesta:** Agradecemos ver anexo denominado: Circular 373, Circular 380 en el link del proceso.

11. Referencia: ANEXO 2. MINUTA DEL CONTRATO. CLÁUSULA VIGÉSIMA. CLÁUSULA PENAL.

Sugerencia/Inquietud: La cláusula penal es por naturaleza una cláusula de ultima ratio, es decir que su aplicación se produce cuando todos los mecanismos de remediación y sancionatorios han sido agotados, por tal motivo solicitamos a la PREVISORA, calificar el incumplimiento por el cual se genera la penalidad establecida, para lo cual sugerimos que se utilice el mismo calificativo de la cláusula de terminación, indicando que se aplicará por el incumplimiento al contrato que sea considerado grave y perjudicial.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no puede ser tenida en cuenta.

Cordialmente,  
SONDA DE COLOMBIA S.A.

LA PREVISORA S.A., da respuesta a las observaciones formuladas por [NEWNET S.A.](#), en los siguientes términos:

Observación: “

1. De acuerdo al numeral **3.3. Experiencia** indican que, “El oferente debe incluir en su propuesta máximo tres (3) certificaciones de contratos en ejecución o ejecutados durante los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre de la presente invitación”. **Solicitamos** a la entidad que nos permita presentar documentos como los contratos, anexos, actas, etc de los proyectos realizados para sustentar algunas de estas certificaciones; esto debido a que con algunos proyectos que recién se han terminado, no ha sido posible que la entidad emita el certificado por procesos internos de las organizaciones que retrasan algunas veces estos documentos. De igual manera solicitamos que sobre este mismo punto, permitan presentar hasta máximo 5 certificaciones dando así más tranquilidad en la experiencia que posee el proveedor.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta.

2. Por favor indicar ¿cuántas máquinas exactamente requieren actividades de mantenimiento preventivo a nivel nacional anualmente?

**Respuesta:** Para tener un estimado ver anexo denominado “Inventario de equipos propios Previsora por sucursal” publicado en el link del proceso.

3. Por favor indicar ¿cuál es el histórico de incidentes por cada una de las ciudades?, esto es con el fin de determinar correctamente el personal y garantizar los ANS de la entidad.

**Respuesta:** Para tener un estimado ver anexo denominado “Estadístico casos registrados por sucursal/Área Casa Matriz, segundo semestre 2016” publicado en el link del proceso.

Quedamos muy atentos a sus comentarios



LA PREVISORA S.A., da respuesta a las observaciones formuladas por NEC DE COLOMBIA S.A., en los siguientes términos:

Observación: “

**Observación 1:** Fecha de cierre de invitación abierta

Solicitamos el cierre se extienda 5 días hábiles para presentar la propuesta, en todo caso consideramos necesario sea por lo menos 4 días hábiles posteriores a la respuesta de las observaciones.

**Respuesta:** Atendemos su observación mediante Adenda No. 1 del proceso.

**Observación 2:** Solicitamos cordialmente se realice una reunión para todos los interesados en la que podamos conocer de primera mano las condiciones del proyecto, los alcances que permitan preparar una mejor oferta

**Respuesta:** No está contemplado dentro del proceso, para ello se procedió a realizar la etapa de observaciones al mismo.

**Observación 3:** Para propuestas conjuntas el pliego menciona “Se debe indicar el porcentaje de participación de los miembros del consorcio o unión temporal, uno de los miembros del Consorcio o de la Unión Temporal deberá participar con el 60% y la otra el porcentaje restante, esto es el 40% para completar el 100% de la participación.”

Cordialmente solicitamos no limitar al porcentaje 60% y 40%, que esa definición pueda ser tomada directamente por los oferentes según la estrategia y cumplimiento para el conjunto de requerimientos jurídicos, técnicos, etc.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la participación y su porcentaje de los miembros de uniones temporales que deseen presentarse al proceso se mantiene conforme a lo estipulado en el pliego de condiciones base del proceso.

**Observación 4:** Indicador de endeudamiento

Cordialmente solicitamos que se considere hábil un endeudamiento menor o igual al 80%

**Respuesta:**

Una vez revisada la observación la cual solicita “*se considere hábil un endeudamiento menor o igual al 80%*”, al respecto, nos permitimos informar que la Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó, 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.

Cabe anotar que uno de los principios que rige la contratación es la autonomía de la voluntad, el cual da un reconocimiento de autodeterminación por parte de los sujetos contratantes, es decir, les reconoce capacidad para regular aquellos intereses que le

son propios, por tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación se establecieron los indicadores financieros solicitados en el pliego, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes.

Respecto al estudio de mercado informamos que la compañía analizó la información financiera a diciembre de 2015 (fuente Base de datos del SIREM) de 19 empresas del sector de tecnología y servicios, acordes con el objeto a contratar, en donde el promedio del nivel de endeudamiento de dichas empresas corresponde al 62%, estableciendo como indicador a solicitar un porcentaje menor o igual al 70%.

Así mismo, para la definición de este indicador se tuvo en cuenta lo señalado en el numeral 1.5 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO del pliego de condiciones, donde informa que durante la etapa de transición no se generarán pagos, por lo tanto los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas por ellos.

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.

Indicadores que se deben acreditar

Para participar en el proceso de selección, el proveedor deberá cumplir con los siguientes indicadores a 31 de Diciembre de 2015:

1. Capital de Trabajo (Activo corriente – Pasivo corriente): Mayor o igual al 30% del valor de la propuesta que presente el proveedor.
2. Patrimonio Total: Mayor o igual al 30% del valor de la propuesta que presente el proveedor.
3. Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total): Menor o igual al 70%.
4. ROA Operacional (Utilidad operacional/Activo Total): Mayor o igual al 0%.
5. ROE Operacional (Utilidad operacional/Patrimonio Total): Mayor o igual al 0%.

#### **Observación 5: Experiencia**

Cordialmente solicitamos que entre las certificaciones que se adjunten y que cumplan con los requisitos establecidos, se evidencien **4** actividades de las 5 que se mencionan en el pliego de condiciones.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tomada en cuenta.

Cordialmente solicitamos que la experiencia en caso de Uniones temporales la experiencia sea proporcional al porcentaje de participación en concordancia con la observación 3

**Respuesta:** Agradecemos remitirse al numeral 3.3.1 del pliego de condiciones, numeral que fija las reglas para la acreditación de la experiencia por parte de los proponentes

#### **Observación 6:** Puntaje Económico

Cordialmente sugerimos que la evaluación de Puntaje otorgue 950 puntos al menor precio, 900 puntos al segundo menor precio, 850 al tercer menor precio y así sucesivamente

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tomada en cuenta.

Agradecemos la atención y pronta respuesta.

Estimados Señores La Previsora

Por medio de la presente cordialmente enviamos observaciones\_segunda parte en referencia a INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017 cuyo objeto es: CONTRATACIÓN MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA

#### **Observación 7**

Como adicional, la fortaleza de las compañías multinacionales de tecnología, se enfoca en que sus filiales en cualquier momento, a través de sus procesos globales y mecanismos de intercambio de información, tienen acceso a capital intelectual y al apoyo de personal con experiencia en metodologías, herramientas e industrias. Adicionalmente los procesos de calidad que soportan sus ofertas y la ejecución de los proyectos que ejecutan, sumado a la solidez, respaldo y permanencia en el mercado local por lo que se puede enfocar a la presentación de certificaciones de experiencia de la casa matriz o de una empresa perteneciente al mismo grupo económico que apoye directamente al proponente, ya que el citado texto fortalecerá la participación de la pluralidad de oferentes, dada la importancia de los trabajos que se suscitarían producto de la ejecución del contrato.

Por lo que solicitamos a la entidad se permita que empresas participantes del presente proceso puedan aportar experiencia y certificaciones requeridas de sus filiales, sucursales y/o empresas que pertenezcan o dependan de un grupo empresarial sólido, solvente y con capacidades jurídicas suficientes.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tomada en cuenta, la experiencia y demás requisitos exigidos en el pliego de condiciones del proceso debe ser acreditada directamente por la persona jurídica proponente.

## DOCUMENTO DE OBSERVACIONES

1. **OBSERVACIÓN No. 1.** Solicitamos a la PREVISORA, suministrar el inventario de sedes y oficinas a nivel nacional incluido la casa matriz, preferiblemente, se detalle dirección, cantidad de usuarios por sede

**Respuesta:** Agradecemos ver anexos: "Inventario de equipos propios Previsora por sucursal" publicado en el link del proceso y "Ubicación Casa Matriz, Sucursales y Canales de Comercialización".

2. **OBSERVACION No. 2:** Para el caso de la mesa de servicios, solicitamos respetuosamente a la PREVISORA, aclarar si a nivel central se podrá instalar el centro de operación o por el contrario debe funcionar en las instalaciones del contratista?

**Respuesta:** Se deben ajustar a lo solicitado en el pliego de condiciones y al numeral que le corresponde "4.2.7.1.Ubicación de la Mesa de Servicio".

3. **OBSERVACION No. 3:** Para el caso de soporte en sitio, solicitamos de manera atenta y cordial a la PREVISORA, aclarar si suministrarán al Contratista, puestos de trabajo para el personal a tener en cada sede, dotados de escritorio, silla, teléfonos, con puntos de redes eléctricos, regulado y telefónico?, además aclarar cuantos puestos nos facilitarán por sede.

**Respuesta:** LA PREVISORA S.A. suministrará para cada una de las personas de soporte en sitio exclusivas de Casa Matriz: Puesto de trabajo, con una toma doble de corriente regulada, una toma doble de corriente normal, un punto de red, acceso controlado a Internet y una extensión telefónica con capacidad de llamada local. Todos los demás elementos que requieran estas personas para cumplir con sus labores, deberán ser suministrados por el oferente favorecido (el PC deberá cumplir como mínimo con el estándar de computadores de los funcionarios de Previsora) sin que implique ningún costo adicional para La Previsora S.A. - Compañía de Seguros.

4. **OBSERVACIÓN No. 4:** En el capítulo IV- Condiciones Técnicas Obligatorias Mínimas Habilitantes, específicamente en la página 33, dice: "*La mesa de servicio debe proveer una herramienta con el debido licenciamiento con acceso mínimo para 30 solucionadores...*"; razón por la cual, solicitamos a la PREVISORA confirmar el nombre de la herramienta que posee actualmente la PREVISORA o el CONTRATISTA que tiene actualmente la operación.

**Respuesta:** La Previsora no cuenta con una herramienta propia, la herramienta de la actual Mesa de Servicio se llama Aranda.

5. **OBSERVACIÓN NO.5:** SOLUCIÓN PARA LA CONSULTA Y GRABACIÓN DE LLAMADAS: Solicitamos de manera respetuosa, confirmar el nombre de la solución actual de grabación de llamadas, también aclarar si el Contratista debe colocar la planta telefónica o funcionará dentro de las instalaciones del nivel central de la PREVISORA o por el contrario funcionará en las instalaciones del contratista?.

**Respuesta:** Se deben ajustar a lo solicitado en el pliego de condiciones, por tanto el oferente debe proveer la solución de grabación de llamadas en sus instalaciones. Tener en cuenta lo descrito en "SOLUCIÓN PARA LA GRABACIÓN Y CONSULTA DE

LLAMADAS” del ítem “4.2.8. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PUESTA POR EL OFERENTE”.

6. **OBSERVACIÓN No. 6:** Continuando con la herramienta de mesa de ayuda se exige proveer, nuestra pregunta es: Se debe colocar en calidad de arriendo la herramienta?, se puede proveer en ambiente web?, o se debe colocar en servidores exclusivos dentro de la PREVISORA?

**Respuesta:** Se deben ajustar a lo solicitado en el pliego de condiciones. Tener en cuenta los ítem “4.2.8. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PUESTA POR EL OFERENTE” y “4.2.7.2. Medio de atención de requerimientos” .

7. **OBSERVACIONES No.7:** Solicitamos a la PREVISORA facilitar las estadísticas resumen de incidentes recibidos por mes durante los últimos seis (6) meses.

**Respuesta:** Agradecemos ver anexo denominado "Estadístico casos reportados segundo semestre 2016" publicado en el link del proceso.

8. **OBSERVACIONES No.8:** Solicitamos a la PREVISORA aclarar la figura de "PC Comodines", estos los tiene la PREVISORA o los debe proveer el Contratista? En caso de proveer favor cantidad de PC a proveer?

**Respuesta:** Se deben ajustar a lo solicitado en el pliego de condiciones "...Los equipos comodines los suministrará y los transportara el oferente...", Para cada oficina se han definido diferentes niveles de servicio y cantidad de comodines, los cuales se especifican en el pliego.

9. **OBSERVACIONES No.9:** Solicitamos a la PREVISORA aclarar la cantidad de personal técnico de soporte en sitio, que tiene el actual contratista en su operación.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta.

**LA PREVISORA S.A., da respuesta a las observaciones formuladas por AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES, en los siguientes términos:**

Observación: “

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA	RESPUESTA
1	PLIEGO DE CONDICIONES INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017 “CONTRATACIÓN MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA”	3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE	En cuanto al siguiente requisito habilitante: "soporte tecnico a usuario final a traves de una mesa de servicio aplicando el modelo itil y soportado por una herramienta certificada", con herramienta certificada entendemos que se refieren a que esté certificada por Pink Elephant. es correcta la interpretacion? en caso contrario aclarar quien la debe certificar.	<b>Respuesta:</b> Tal como se menciona en el pliego: “La solución de software que el oferente empleará para cumplir con el objeto de la presente contratación y que pondrá a disposición de Previsora, debe incluir como mínimo los seis procesos que se mencionan más adelante y estar certificada por Pink Elephant (PinkVerify™) en el nivel PINK VERIFY 3.1”
2	PLIEGO DE CONDICIONES INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017 “CONTRATACIÓN MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA”	3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE	En cuanto a la experiencia solicitada en "control de licenciamiento y distribucion de software", solicitamos alcarar el porqué se requiere esta experiencia toda vez que en el alcance del proceso no se encuentra el control de licenciamiento.	<b>Respuesta:</b> Dentro de la solución integral de Mesa de Servicio se requiere la administración de inventario de software o licenciamiento, por tanto se deben ajustar a lo solicitado en el pliego de condiciones.

3	PLIEGO DE CONDICIONES INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017 “CONTRATACIÓN MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA”	3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE	Por favor aclarar el día de hoy como se realiza el control del licenciamiento mencionado en este punto. A través de qué herramienta se hace el control? Se debe mantener la herramienta? El proveedor debe suministrar una?	<b>Respuesta:</b> Se deben ajustar a lo solicitado en el pliego de condiciones.
4	PLIEGO DE CONDICIONES INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017 “CONTRATACIÓN MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA”	3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE	para realizar el control del licenciamiento de forma correcta, se requiere contar con mínimo: facturas de compras de las diferentes licencias, inventario inicial de las licencias, inventario inicial de uso de las licencias, inventario de instalación de las licencias. La previsora cuenta con toda esta información?	<b>Respuesta:</b> Previsora suministrara dentro de la etapa de transición el inventario del software adquirido y sus correspondientes soportes.
5	PLIEGO DE CONDICIONES INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017 “CONTRATACIÓN MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA”	4. CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIA MÍNIMAS HABILITANTES	por favor aclarar qué entiende LA PREVISORA por “formulario 24tención24co” como canal de 24tención de requerimientos e incidentes.	<b>Respuesta:</b> En el pliego de condiciones en el numeral que corresponde a <b>Medio de atención de requerimientos</b> , se hace referencia a contar con una página web desde la cual se deben configurar (diseñar) los Formularios electrónicos y formatos anexos para registro de requerimientos e incidentes (según lo definido por Previsora).



				Por tanto el formulario o formato hace referencia a una plantilla donde el usuario diligencia los datos referentes al caso según corresponda.
6	PLIEGO DE CONDICIONES INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017 "CONTRATACIÓN MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA"	4. CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIA MÍNIMAS HABILITANTES	por favor aclarar si la atención telefonica se realizará desde las instalaciones de la previsora o este personal estará ubicado en las instalaciones del proveedor. En caso de que estén ubicados en instalaciones de LA PREVISORA, por favor aclarar si LA PREVISORA suministrará los puestos de trabajo, computadores, PBX y demás infraestructura necesaria para el correcto funcionamiento de la operacion.	<b>Respuesta:</b> Se deben ajustar a lo solicitado en el pliego de condiciones. Favor tener en cuenta el ítems: "4.2.7.1. Ubicación de la Mesa de Servicio."
7	PLIEGO DE CONDICIONES INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017 "CONTRATACIÓN MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA"	4. CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIA MÍNIMAS HABILITANTES	Por favor aclarar si las 30 licencias de la herramienta de gestion, requeridas para solucionadores de LA PREVISORA, se requieren nombradas o concurrentes.	<b>Respuesta:</b> Se debe asegurar la disponibilidad de la herramienta de gestion para el personal requerido por Previsora.
8	PLIEGO DE CONDICIONES INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017 "CONTRATACIÓN	4. CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIA MÍNIMAS HABILITANTES	en cuanto al requerimiento de "Consulta por elemento de configuración (CMDB)." es claro	<b>Respuesta:</b> Si, se deben ajustar a lo solicitado en el pliego de condiciones.

	MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA		para LA PREVISORA que este alcance impacta el precio cada vez que se incluyan elementos de configuracion al servicio toda vez que cada elemento de configuracion debe ser licenciado en la herramienta de gestion ?	
9	PLIEGO DE CONDICIONES INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017 "CONTRATACIÓN MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA"	4. CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIA MÍNIMAS HABILITANTES	teniendo en cuenta este requerimiento: 2"Consulta por elemento de configuración (CMDB)." y la observacion anterior, significaria entonces que la herramienta de gestion y CMDB serán suministradas por LA PREVISORA?	<b>Respuesta:</b> Se deben ajustar a lo solicitado en el pliego de condiciones. La herramienta y sus licencias deben ser provistas por el oferente.
10	PLIEGO DE CONDICIONES INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017 "CONTRATACIÓN MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA"	4.2.1 Etapas de la solución de Mesa de Servicio (MESA DE SERVICIOS)	En que formato será entregada la base de datos de inventario?	<b>Respuesta:</b> Esto será definido en la etapa de transición.
11	PLIEGO DE CONDICIONES INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017 "CONTRATACIÓN MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA"	4.2.7.9. Distribución de Software	LA PREVISORA cuenta con una herramienta de distribucion de software o esta debe ser suministrada por el proveedor.	<b>Respuesta:</b> La herramienta deberá ser suministrada por el oferente.



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

1. Numeral 3.3.2, Experiencia del personal.

**Pregunta:** Favor indicar si los operadores de Mesa de Servicio segundo Nivel, estarán ubicados en las instalaciones del oferente o en las instalaciones de LA PREVISORA ?

**Respuesta:** Tener en cuenta el ítem “4.2.7.1. Ubicación de la Mesa de Servicio” de los pliegos publicados.

2. Numeral 4.1, página 38, dice:

*(...) Adicionalmente se debe incluir en la configuración automática de la herramienta puesta por el oferente los umbrales para la generación de eventos y/o alarmas y tiquetes automáticos 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.*

**Pregunta:** LA PREVISORA proveerá las herramientas de monitoreo y cuál o cuáles son las herramientas de monitoreo para integrar la gestión de eventos ?

**Respuesta:** La Previsora no proveerá herramienta de monitoreo, se deben ajustar a lo solicitado en el pliego de condiciones, “...se debe incluir en la configuración automática de la **herramienta puesta por el oferente** los umbrales para la generación de eventos y/o alarmas y tiquetes automáticos para monitoreo...”.

3. Numeral 4.1, página 39, dice:

*(...) Para el software de Control de Activos (CMDB), se debe asignar a La Previsora como mínimo cuatro (4) usuarios exclusivamente de consulta y dos (2) usuarios que además de consulta pueda realizar la ejecución del proceso de levantamiento de inventario bien sea para un equipo específico o para un grupo.*

**Pregunta:** La Previsora desea ingresar a la CMDB de la herramienta de gestión o a la herramienta de Control de Activos ?

**Respuesta:** Se deben ajustar a lo solicitado en el pliego de condiciones.

4. Numeral 4.2.1, Etapa de Transición, página 40, dice:

*(...) Adicionalmente durante la etapa de transición se definirá la información de la base de datos de inventario de activos tecnológicos partiendo de la base digital actualizada entregada por el actual proveedor que presta el Servicio.*

**Pregunta:** Favor indicar qué tan actualizado está el inventario ?

**Respuesta:** Se tiene un inventario con corte enero 2017.

5. Numeral 4.2.1, punto k, Proceso de Implementación de Otros Servicios Ofrecidos, página 44.

**Pregunta:** Favor indicar a qué hacen referencia con otros servicios ofrecidos ?

**Respuesta:** Hace referencia a servicios requeridos por el Oferente para poner en operación la solución provista a Previsora y que no estén contemplados dentro de este pliego.

6. Numeral 4.2.3, Generación de Estadísticas de Reportes, página 52, Punto No. 10: Informe de Monitoreo de equipos de usuario final.

**Pregunta:** Favor indicar cuál es el alcance de este monitoreo, a cuántas y a que máquinas corresponden ?

**Respuesta:** Se deben ajustar a lo solicitado en el pliego de condiciones, este informe debe contener lo relacionado con "...generación de eventos y/o alarmas y tiquetes automáticos para monitoreo de: Disco, memoria, procesador, entre otros ..." asociado a las máquinas según anexo denominado "Inventario de equipos propios Previsora por sucursal" publicado en el link del proceso.

7. Numeral 4.2.7.2, página 60, dice,  
*(...) Formulario electrónico y formatos anexos para registro de requerimientos e incidentes (según lo definido por LA PREVISORA)*

**Pregunta:** El formulario electrónico corresponde a un formulario para aplicación por web o para aplicación por correo ?

**Respuesta:** En el pliego de condiciones en el numeral que corresponde a **Medio de atención de requerimientos**, se hace referencia a contar con una página web desde la cual se deben configurar (diseñar) los Formularios electrónicos y formatos anexos para registro de requerimientos e incidentes (según lo definido por Previsora). Por tanto el formulario o formato hace referencia a una plantilla donde el usuario diligencia los datos referentes al caso según corresponda.

8. Numeral 4.2.7.6, página 74, dice:  
*(...) El traslado de personal y de equipos estará a cargo del oferente.*

**Pregunta:** Favor indicar cuántos traslados de equipos se realizan al mes ?

**Respuesta:** El traslado de personal y de equipos estará a cargo del oferente. No se tiene estadístico de movimiento de equipos comodines.

9. Numeral 4.2.7.8. página 83, dice,

*(...) Realizar los respectivos acompañamientos a los proveedores que necesiten credenciales para realizar tareas de mantenimientos (preventivos o correctivos) dentro de la infraestructura de Previsora Seguros.*

**Pregunta:** Estos acompañamientos corresponden a un servicio normal del día a día, o se manejan como un servicio especial ?

**Respuesta:** Se maneja como un servicio normal del día a día.

10. Numeral 4.2.7.10, página 86,  
En el cuadro de Indicadores a Validar:

Efectividad del soporte MDS -ESMDS	Mide el porcentaje de incidentes solucionados por la Mesa de Servicio; este debe ser mayor o igual al 95%.	A(F) Total tiquetes solucionados en la mesa de servicio. B(F) Total tiquetes recibidos en la mesa de servicio.	ESMDS = $\frac{A(F)}{B(F)} * 100$	>= 95%
Efectividad del soporte MDS -ESMDS ANS	Mide el porcentaje de incidentes solucionados por la Mesa de Servicio con cumplimiento de ANS; este debe ser mayor o igual al 90%.	A(F) Total tiquetes solucionados en la mesa de servicio con cumplimiento de ANS. B(F) Total tiquetes recibidos en la mesa de servicio.	ESMDS ANS = $\frac{A(F)}{B(F)} * 100$	>= 90%

**Pregunta:** Favor explicar en detalle estos 2 indicadores.

**Respuesta:** La medición de estos indicadores contempla lo solucionado por los operadores de la Mesa de Servicio, el primero sin tener en cuenta los ANS definidos y el segundo con ANS.

11. Numeral 4.4, página 90, dice,

*(...) El Plan de Recuperación de Desastres (DRP) debe contemplar un enlace de datos provisto por el oferente con capacidad mínima de 4MB, conectado al Data Center alternativo de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, el cual no debe generar costo adicional para La Previsora S.A. Compañía de Seguros.*

**Pregunta:** Favor indicar, dónde está el Datacenter Alterno de La Previsora ?

**Respuesta:** Actualmente se encuentra en Medellín, ubicado en La América: Cra 77 # 39B - 16.

12. Para el autogestor de contraseñas (por directorio activo), favor suministrar la siguiente información:

- Cuántos directorios activos ?

**Respuesta:** Uno

- Cuántos usuarios por dominio(s) ?

**Respuesta:** Tal como se menciona en los pliegos, se tiene un estimado de 1.378 usuarios bajo un único dominio.

- Para la gestión de las contraseñas de usuarios, es permitido que los usuarios desbloquen la cuenta desde su celular o Tablet ?

**Respuesta:** Actualmente no.

LA PREVISORA S.A., da respuesta a las observaciones formuladas por INDRA., en los siguientes términos:

1. NUMERAL 4.1 "El oferente dentro de su propuesta debe garantizar a La Previsora S.A. lo siguiente:

*"La Mesa de Servicio deberá contar con personal contratado directamente por el oferente para soporte en sitio en las ciudades principales donde La Previsora S.A. tenga presencia directa o indirecta: Bogotá (fuera de Casa Matriz), Cali, Medellín (Front y Back), Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Montería y Pereira con un ANS de 4 horas. Para las demás ciudades donde Previsora tenga presencia deberá asegurar el soporte que se requiera por demanda, con un ANS de 24 horas."*

Comedidamente solicitamos a la entidad autorizar la subcontratación con terceros, para la atención de soporte en sitio por demanda en las sedes mencionadas, toda vez que, nuestras relaciones con aliados estratégicos en este tipo de servicios permiten eficiencias operativas que se traducen en beneficios económicos para el cliente.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta.

2. NUMERAL 4.1 El oferente dentro de su propuesta debe garantizar a La Previsora S.A. lo siguiente:

(...)

- *En Casa Matriz de La Previsora S.A se debe contar con un mínimo de 3 (tres) personas que brinden el soporte en sitio (con un ANS de 30 minutos). Este personal es de servicio exclusivo en la sede mencionada, no interactuará ni atenderá a las demás sucursales de La Previsora S.A.*
- *La Mesa de Servicio deberá contar con personal contratado directamente por el oferente para soporte en sitio en las ciudades principales donde La Previsora S.A. tenga presencia directa o indirecta: Bogotá (fuera de Casa Matriz), Cali, Medellín (Front y Back), Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Montería y Pereira con un ANS de 4 horas. Para las demás ciudades donde Previsora tenga presencia deberá asegurar el soporte que se requiera por demanda, con un ANS de 24 horas."*

Entendemos que los ANS indicados corresponden a ANS de atención (presencia en el sitio). ¿Es correcto nuestro entendimiento?

**Respuesta:** Si.

3. NUMERAL 4.1 El oferente dentro de su propuesta debe garantizar a La Previsora S.A. lo siguiente:



(...)

*Dar soporte en sitio o remoto de actividades como:*

Entendemos que Previsora proveerá la herramienta de acceso remoto. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

**Respuesta:** Previsora no proveerá la herramienta de acceso remoto, tal como se menciona en el pliego: "...Las personas de Soporte en sitio deben estar dotadas de las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades que realizarán para la solución de los incidentes...".

**4. NUMERAL 4.1 El oferente dentro de su propuesta debe garantizar a La Previsora S.A. lo siguiente:**

(...)

*"Creación de acceso a usuarios de red, aplicaciones de negocio y correo corporativo (@previsora.gov.co y gestión con el tercero para crear las cuentas @previsora.com.co).*

Comendidamente solicitamos entregar los procedimientos para el manejo de accesos en la creación de usuarios para los aplicativos no core.

**Respuesta:** Estos serán entregados dentro de la etapa de transición al oferente seleccionado.

**5. NUMERAL 4.1 "El oferente dentro de su propuesta debe garantizar a La Previsora S.A. lo siguiente:**

(...)

*"Mantener actualizada la información de todos los activos informáticos de La Previsora a nivel Nacional, 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 Seguros, por cada equipo se tendrá una hoja de vida electrónica (CMDB) en donde como mínimo se tenga la siguiente información:"*

Entendemos que el proponente realizará el inventario físico únicamente a los equipos objeto del alcance del contrato (estaciones de trabajo y sus periféricos), dado que otros equipos como servidores, switches, entre otros, no hacen parte del soporte y administración de la Mesa de Ayuda, y éstos deberían inventariarse únicamente a través de la Herramienta y un proceso de autodescubrimiento. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

**Respuesta:** Si, tal como se menciona en el pliego se debe cumplir con: "...El oferente debe contar con las licencias requeridas para realizar la administración y control de todos los activos informativos: Equipos de usuario

final (Estimado: 1200) y servidores (Estimado: 200 entre físicos y virtuales), sin que esto genere costo adicional para Previsora..."

**6. NUMERAL 4.1 "El oferente dentro de su propuesta debe garantizar a La Previsora S.A. lo siguiente:**

(...)

*"Con base en el informe presentado, el oferente deberá realizar las acciones necesarias para desinstalar y eliminar el software o licencias que se determinen como no autorizadas; esta tarea debe realizarse máximo dentro del mes siguiente y la misma debe desarrollarse principalmente en horas no hábiles tal que no se interfiera con el cumplimiento de las funciones normales del usuario que tiene asignado el equipo"*

Por favor indicar si la desinstalación es concertada con el cliente, o hay autonomía por parte del proveedor, para ejecutar la desinstalación.

**Respuesta:** La desinstalación será concertada con Previsora.

**7. NUMERAL 4.2.1 Etapas de la solución de Mesa de Servicio (MESA DE SERVICIOS)**

*"Descripción de las actividades del Proceso (IMACS (instalaciones, movimientos, adiciones y cambios), entregables, flujos, formatos, entre otros)."*

Para los IMACs no se especifican los ANS, por favor indicar si se acordarán en la etapa de transición.

**Respuesta:** Si.

**8. NUMERAL 4.2.3 Metodología para la Prestación de Servicios de MESA DE SERVICIOS**

*"También se debe 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 contingencia que signifique la no disponibilidad del mismo por enfermedad, ausencia, permiso, retiro, rotación de personal, etc."*

Comendidamente solicitamos a la entidad cambiar la redacción del párrafo indicado según se muestra a continuación: También se debe indicar cómo se garantiza la continuidad de la operación y disponibilidad de personal, para poder reemplazar en a un funcionario que soporte los servicios ante cualquier contingencia que signifique la no disponibilidad del mismo por enfermedad, ausencia, permiso, retiro, rotación de personal, etc.

Adicionalmente, proponemos definir un ANS de reemplazo de personal, entendiendo que la normatividad colombiana permite a los empleados renunciar

y retirarse de sus labores durante el mismo día, por cuanto, un reemplazo inmediato no sería posible. El ANS propuesto es de 2 días hábiles para incluir un recurso temporal que no obligue cumplimiento de perfil, y 20 días hábiles para integrar el recurso definitivo, con cumplimiento de perfil."

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta.

#### 9. NUMERAL 4.2.7.3 Soporte a equipos y tipos de usuario

*"Equipos de Previsora o rentados por la Gerencia de Tecnología de la Información:*

- Soporte a equipo de cómputo a nivel de HW y SW base*
- Aseguramiento de LAN y servicios de red*
- Administración de usuarios*
- Configuración de perfil*
- Instalación de aplicativos del negocio*
- Soporte a los aplicativos*
- Soporte en sitio y remoto*
- Gestión de mantenimiento preventivo/correctivo*
- Gestión de Garantía"*

Por favor indicar el alcance detallado del aseguramiento de la LAN y los servicios de red.

**Respuesta:** Actualmente se cuenta con un nivel de aseguramiento a nivel de equipos en nuestra red, para lo cual el oferente debe dar cumplimiento a los procedimientos de configuración de equipo de usuario final definidos por Previsora, garantizando la conexión a la red de estos.

#### 10. NUMERAL 4.2.7.3 Soporte a equipos y tipos de usuario

*Equipos de escritorio propios sin garantía*

Por favor indicar cuál es el manejo que se dará a los equipos que no cuentan con garantía y que requieren cambio de partes. ¿Las partes las provee un tercero o previsora?

**Respuesta:** Tal como se menciona en el pliego : "...El suministro de partes y consumibles para reparaciones de los equipos que no tienen garantía, está a cargo de La Previsora S.A. quien entregará los mismos al oferente en Bogotá para que este último a su costo los traslade, instale y configure."

#### 11. NUMERAL 4.2.7.3 Soporte a equipos y tipos de usuario

*Equipos de escritorio propios sin garantía*

En relación a la pregunta anterior, entendemos que el transporte de estos elementos está a cargo de Previsora o del tercero proveedor de la parte. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

**Respuesta:** Tal como se menciona en el pliego : “...El suministro de partes y consumibles para reparaciones de los equipos que no tienen garantía, está a cargo de La Previsora S.A. quien entregará los mismos al oferente en Bogotá para que este último a su costo los traslade, instale y configure.”

#### **12. NUMERAL 4.2.7.3 Soporte a equipos y tipos de usuario**

*Equipos de escritorio propios sin garantía*

En relación a la pregunta anterior, ¿cuál es el tiempo de entrega de las partes, y cómo afecta el ANS en este caso al proveedor del soporte en sitio?

**Respuesta:** Los ANS acordados con el proveedor que suministra las partes, serán entregados en la etapa de transición.

#### **13. NUMERAL 4.2.7.4 Servicios de Soporte a aplicativos**

*"Escalamiento a segundo nivel para soporte funcional y/o escalamiento a la Gerencia de Producto respectiva y/o al fabricante/proveedor de la aplicación, responsable del aplicativo, según relación de ANS de proveedores que entregará La Previsora S.A."*

Entendemos que dentro de las 30 licencias de la Herramienta de Gestión que solicitan en la página 33 del pliego, incluyen licencias de acceso a los terceros que atienden las aplicaciones. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

**Respuesta:** Si, pero no las del personal de la Mesa de Servicio.

#### **14. NUMERAL 4.2.7.4 Servicios de Soporte a aplicativos**

*" El segundo nivel debe hacer el escalamiento a tercer nivel o al fabricante/desarrollador de la aplicación teniendo en cuenta el procedimiento establecido y posterior a realizar la documentación correspondiente del caso, adicionalmente la mesa de servicio debe hacer el seguimiento al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles del Servicios pactados entre La Previsora y el fabricante/proveedor."*

Por favor relacionar los ANS comprometidos entre el fabricante/proveedor y Previsora.

**Respuesta:** Los ANS acordados con los proveedores, serán entregados en la etapa de transición.

#### 15. NUMERAL 4.2.7.5 Soporte a la Infraestructura Tecnológica

*"El soporte que se debe dar como mínimo es el siguiente:*

*Domino de Red*

- Usuario de dominio: Creación, modificación e inactivación de los usuarios según las políticas y normas establecidas por Previsora*
  - Mantener actualizada la información del directorio activo (información de usuarios, grupos, equipos, etc.).*
  - Contar con una herramienta que permita hacer autogestión de contraseñas de usuarios de dominio.*
  - Depuración y estandarización del Directorio Activo, de usuarios, máquinas de acuerdo a lo establecido con la Gerencia de Tecnología.*
- Red LAN"*

Por favor indicar si la administración del Directorio Activo hace parte de este servicio.

**Respuesta:** El oferente debe cumplir con lo requerido en este pliego y acorde a los procedimientos definidos por Previsora.

#### 16. NUMERAL 4.2.7.7 Mantenimientos

*Mantenimiento preventivo*

Por favor relacionar el listado de equipos, distribuidos por sede, incluyendo su estado de garantía (vigente, no vigente, fecha límite de vigencia).

**Respuesta:** Agradecemos ver anexo denominado "Inventario de equipos propios Previsora por sucursal" publicado en el link del proceso.

#### 17. NUMERAL 4.2.7.7 Mantenimientos

*"Adicional al Mantenimiento Preventivo que realice el proveedor que suministró los equipos en garantía, el oferente en la visita de acompañamiento que realice debe desarrollar las siguientes actividades en los equipos de cómputo a nivel nacional y que comprenden"*

Entendemos que la visita de acompañamiento refiere a acompañar al proveedor que suministró los equipos en garantía. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

**Respuesta:** El oferente debe realizar las actividades asociadas a mantenimiento preventivo según lo requerido en el pliego.

#### 18. NUMERAL 4.2.7.7 Mantenimientos

*"Adicional al Mantenimiento Preventivo que realice el proveedor que suministró los equipos en garantía, el oferente en la visita de acompañamiento que realice debe desarrollar las siguientes actividades en los equipos de cómputo a nivel nacional y que comprenden"*

En caso de respuesta afirmativa a la respuesta anterior, por favor relacionar el número de equipos, visitas programadas en el año por parte del proveedor que suministró los equipos en garantía, distribuidas por sede.

**Respuesta:** El mantenimiento preventivo es anual y para estimar la relación de equipos ver anexo denominado "Inventario de equipos propios Previsora por sucursal" publicado en el link del proceso.

aquí

#### **19. NUMERAL 4.2.7.7 Mantenimientos**

*"El servicio de mantenimiento correctivo se realizará sin que exista límite en la cantidad de incidentes o servicios registrados. Para tal efecto, el personal de mesa de servicio debe dar solución al problema reportado y diagnosticarlo máximo en el tiempo establecido en los ANS, según la tabla de tiempos de respuesta que se encuentra adjunta a este ítem."*

Entendemos que el límite en la cantidad de mantenimientos correctivos tiene un umbral de desviación del 15%, según lo indicado en la página 4, toda vez que, atender sin un límite, implicaría ajustes en el dimensionamiento de recursos y de costos. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

**Respuesta:** No, el 15% aplica para costos fijos mensuales.

#### **20. NUMERAL 4.2.7.7 Mantenimientos**

*"Los PC comodines deben contar con las aplicaciones y sistema operativo debidamente licenciado y con las características mínimas tales como:*

- Procesador Intel® Core™ i5 de 2.30 GHz,*
- 4 GB de memoria RAM.*
- Disco Duro: 500 GB a 7200 rpm*
- Unidad lectora de DVD*
- Monitores de 19". LCD*
- Tarjeta Ethernet Controller (10/100/1000). Con conexión RJ45*
- Puertos Externos de Entrada y Salida: USB 2.0*
- 1 Puerto VGA*
- Mouse óptico. USB*
- Teclado. Latinoamericano USB*
- Windows 7 o Superior Profesional en Español a 32 bits con Sp1 debidamente licenciado."*

Comendidamente solicitamos a la entidad autorizar el uso de Procesador Intel Core i3 de 2Ghz o superior.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tomada en cuenta.

## 21. NUMERAL 4.2.7.7 Mantenimientos

*"Los PC comodines deben contar con las aplicaciones y sistema operativo debidamente licenciado y con las características mínimas tales como:*

- Procesador Intel® Core™ i5 de 2.30 GHz,*
- 4 GB de memoria RAM.*
- Disco Duro: 500 GB a 7200 rpm*
- Unidad lectora de DVD*
- Monitores de 19". LCD*
- Tarjeta Ethernet Controller (10/100/1000). Con conexión RJ45*
- Puertos Externos de Entrada y Salida: USB 2.0*
- 1 Puerto VGA*
- Mouse óptico. USB*
- Teclado. Latinoamericano USB*
- Windows 7 o Superior Profesional en Español a 32 bits con Sp1 debidamente licenciado."*

Comendidamente solicitamos a la entidad autorizar el uso 100% de notebooks para estos equipos, considerando pantalla integrada entre 17" y 19".

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta.

## 22. NUMERAL 4.2.7.7 Mantenimientos

*"Los PC comodines deben contar con las aplicaciones y sistema operativo debidamente licenciado y con las características mínimas tales como:*

- Procesador Intel® Core™ i5 de 2.30 GHz,*
- 4 GB de memoria RAM.*
- Disco Duro: 500 GB a 7200 rpm*
- Unidad lectora de DVD*
- Monitores de 19". LCD*
- Tarjeta Ethernet Controller (10/100/1000). Con conexión RJ45*
- Puertos Externos de Entrada y Salida: USB 2.0*
- 1 Puerto VGA*
- Mouse óptico. USB*
- Teclado. Latinoamericano USB*
- Windows 7 o Superior Profesional en Español a 32 bits con Sp1 debidamente licenciado."*

Entendemos que cualquier otro software no indicado en estos requerimientos, será provisto por Previsora. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

**Respuesta:** Si.

**23. NUMERAL 4.2.7.10 Indicadores de medición para la Mesa de Servicio de Tecnología.**

El indicador de efectividad de solución, para la variable del total de casos (BF), ¿se tomaría el total de casos menos los casos que no se lograron cerrar y que al último día del mes aún se tienen tiempos de solución de acuerdo a los ANS?

**Respuesta:** Sí.

**24. NUMERAL 1.4. Forma de Pago**

Se establece:

(...)

*Los pagos se harán dentro de los treinta [30] días siguientes a la presentación de la factura, del segundo pago en adelante, previa entrega del informe de las actividades realizadas en el mes por parte del Proveedor y una vez se suscriba el Acta de recibo a satisfacción por parte de LA PREVISORA S.A.*

Se solicita respetuosamente a la entidad fijar un plazo para la suscripción de actas de recibo a satisfacción una vez prestados los servicios, con la finalidad de tener más certeza con el tiempo para el pago.

**Respuesta:** Este plazo será definido en la etapa de transición.

**25. NUMERAL 4.2.7.7. Mantenimientos**

Se establece:

(...)

*Mantenimiento correctivo:*

*El servicio de mantenimiento correctivo se realizará sin que exista límite en la cantidad de incidentes o servicios registrados. Para tal efecto, el personal de mesa de servicio debe dar solución al problema reportado y diagnosticarlo máximo en el tiempo establecido en los ANS, según la tabla de tiempos de respuesta que se encuentra adjunta a este ítem.*

Se solicita respetuosamente a la entidad fijar un límite de mantenimientos correctivos a realizar, en la medida que se estarían asumiendo obligaciones ilimitadas y el alcance del servicio tampoco tendría una definición.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta.

También se indica:

(...)



*Para la solución de incidentes de Mantenimiento correctivo el oferente debe tener disponibilidad de personal de soporte en sitio adicional a nivel nacional cuando las cargas del personal de soporte permanente estén al máximo. Esto no debe generar costo adicional para la Previsora S.A.*

Dando alcance a al requerimiento anterior, se solicita respetuosamente a la entidad que en el evento se sobrepasar los límites establecidos para mantenimientos correctivos, el personal adicional necesario para atender los mismos no sea a cargo del Contratista.

**Respuesta:** Dentro del pliego se hace referencia a que si hay inclusión de nuevos servicios esto será analizado en conjunto.

#### **26. NUMERAL 4.2.7.8. Gestión de Garantías y contratos con terceros.**

(...)

Se solicita respetuosamente a la entidad no trasladar al contratista daños, incumplimientos ni sobrecostos asociados a plazos o ANS fijados entre la entidad y terceros.

**Respuesta:** Los ANS definidos entre Previsora y sus terceros no afectaran los ANS de la Mesa de Servicio, sin embargo esta debe estar haciendo seguimiento al cumplimiento de los ANS de terceros.

#### **27. ANEXO 2 MINUTA DEL CONTRATO - Cláusula Segunda – Obligaciones del Proveedor.**

Se establece en el punto 4:

(...)

*4) Cumplir con todas las obligaciones que consten en el pliego de condiciones, en la propuesta y las que señale la persona que ejerza la supervisión del contrato, inherentes al objeto del mismo y/o para su mejoramiento, así como dar cumplimiento de exigirse a los acuerdos de niveles de servicio (ANS) que se estipulen.*

En cuanto al cumplimiento de obligaciones que señale el supervisor del contrato, se solicita respetuosamente a la entidad aclarar que en todo caso los mejoramientos deben ser parte del alcance inicial contratado, y lo que esté por fuera del mismo debe ser acordado previamente con el Contratista.

**Respuesta:** El mismo numeral indica que serán obligaciones inherentes al objeto del mismo, tales obligaciones no podrán desbordar el objeto contratado.

Se establece en el punto 13:

*13) Mantener en todo momento la calidad del servicio contratado obligándose a solucionar de manera inmediata los hechos propios o de terceros que desmejoren la calidad del mismo tales como, hurto o daños a los bienes y equipos utilizados, conflictos laborales al interior de su Empresa, desvinculación masiva de empleados, obsolescencia de sus equipos, entre otros, so pena de responder por los errores y omisiones cometidos por EL PROVEEDOR directamente.*

En cuanto a la obligación de solucionar los hechos de terceros, se solicita respetuosamente a la entidad aclarar que el Contratista no tiene porqué asumir hechos de terceros, y su responsabilidad se debe limitar única y exclusivamente a situaciones que le sean directamente imputables. El hurto a bienes y equipos, no deben ser trasladados al contratista, por no tener la esfera de custodia de los mismos, la seguridad no es proporcionada por este. En cuanto a los daños, tampoco se pueden trasladar, a menos que los mismos se generen por manipulación del personal del contratista. Se solicita reevaluar esta obligación.

**Respuesta:** Se refiere la obligación a hechos generados por el personal del contratista o sus subcontratistas.

## **28. ANEXO 2 MINUTA DEL CONTRATO - Cláusula Octava - Confidencialidad y propiedad de la información.**

(...)

Se solicita respetuosamente la entidad fijar un término para cumplir con la obligación de confidencialidad y reserva una vez terminado el contrato, por lo general se estipula un término de 3 años más después de finalizado el contrato para cumplir con esta obligación.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no puede ser tenida en cuenta, la modificación de la cláusula podrá hacerse previa aprobación del área contratante previo a la suscripción del contrato que se celebre; por ahora la minuta del contrato se mantiene sin modificación.

## **29. ANEXO 2 MINUTA DEL CONTRATO - Cláusula Décima Séptima - Garantías.**

(...)

Se solicita respetuosamente la entidad para el caso de la garantía de responsabilidad civil extracontractual, permitir al Contratista aportar certificación de póliza global de RC con la que cuenta la compañía, la cual cubre en mayor proporción lo solicitado por la entidad y por ende cumple a cabalidad con el requerimiento.

**Respuesta:** Se acepta su observación se aclara que se permite aportar certificación de póliza global siempre y cuando se relacione el número del contrato como amparado en la póliza aportada.

### 30. ANEXO 2 MINUTA DEL CONTRATO - Cláusula Vigésima – Cláusula Penal.

(...)

Se solicita respetuosamente la entidad que la cláusula penal tenga aplicación por aquellos incumplimientos graves, reiterados e injustificados que sean capaces de generar la terminación del servicio, y no por cualquier incumplimiento.

Adicionalmente se solicita aclarar a la entidad aclarar que el cubrimiento de cláusula penal no debería operar por medio de póliza de cumplimiento, por la naturaleza de la entidad contratante, ya que esta facultad está reservada para entidades estatales.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, efectivamente la cláusula penal no es aplicable vía póliza de cumplimiento situación que se corregirá en el momento contractual debido previo a la suscripción del contrato. Por lo demás su observación no puede ser tenida en cuenta.

### 31. ANEXO 2 MINUTA DEL CONTRATO - Cláusula Vigésima Séptima – Liquidación

(...)

Se solicita respetuosamente la entidad fijar un término para realizar la liquidación del contrato de mutuo acuerdo.

**Respuesta:** El manual de contratación vigente fija los plazos para efectos de liquidar los contratos que celebra la compañía.

### 32. NUMERAL 3.3.1 Experiencia del Proponente

Respetuosamente solicitamos, para acreditar los requisitos de Experiencia se permita presentar certificaciones de clientes de la casa matriz del proponente o certificaciones emitidas por contratantes de alguna de las filiales y/o subsidiarias 100% controladas por el proponente, en los términos del Artículo 260 y siguientes del Código de Comercio Colombiano. En tal sentido, solicitamos evaluar nuestra petición así:

Existe dentro del régimen comercial colombiano una regulación especial para las Matrices o Controlantes y para las Sociedades Subordinadas (artículo 260 del Código de Comercio). Esta situación de derecho permite que existan sociedades oferentes dentro de un proceso de contratación que sean Sociedades Matrices o cabeza de Grupo, o bien, que sean parte de un grupo multinacional, y que su casa matriz y controlante ostente la mayoría de su capital social, formando entre ellas (casa matriz y sociedad subordinada) una

misma unidad empresarial. La existencia de sociedades filiales es la manera ideal para adaptar los conocimientos, políticas y administración de la Casa Matriz a las particularidades de cada región. Esta organización mediante la creación de filiales en diversos países está subordinada a la propia gestión de los proyectos que en todos los casos emplea las metodologías y prácticas de su Casa Matriz. En este sentido, la ley 222 de 1.995 modificatoria del artículo 260 del Código de Comercio ampara la existencia de unidades empresariales; gracias a la existencia de unidades empresariales dentro de nuestro ordenamiento legal es viable permitir la internacionalización de los procesos de contratación. Con el propósito anterior, a continuación relacionamos algunos argumentos adicionales que justifican la viabilidad de nuestra petición:

a) La casa matriz y/o filial podrá certificar mediante suscripción de un compromiso, que asistirá técnicamente al proponente durante toda la vigencia del contrato;

b) Se trata de una figura que cuenta con sustento legal mediante la existencia de la ley 222 de 1.995 modificatoria del artículo 260 del Código de Comercio que ampara la existencia de unidades empresariales. Es ampliamente favorable para el proceso de contratación, que se admita sin restricción que la existencia de sociedades filiales es la manera ideal para adaptar los conocimientos, políticas y administración de la Casa Matriz o cabeza de Grupo a las particularidades de cada país. Se trata pues de una forma de organización de los grupos empresariales, que en nada afecta la capacidad técnica, experiencia y calidad del servicio en el evento en que la oferta sea presentada a través de una filial 100% controlada por su Casa Matriz o viceversa.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta, la experiencia y demás requisitos exigidos en el pliego de condiciones del proceso debe ser acreditada directamente por la persona jurídica proponente.

### 33. NUMERAL 3.3.1 Experiencia del Proponente

(...)

*“Soporte funcional a aplicaciones "core" o misionales de negocio en sector financiero.”*

Respetuosamente solicitamos a la Entidad modificar el requisito anterior en el siguiente sentido:

Soporte técnico y/o funcional a aplicaciones "core" o misionales de negocio en sector financiero.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta.

#### 34. NUMERAL 3.3.1 Experiencia del Proponente

(...)

*“Soporte funcional a aplicaciones "core" o misionales de negocio en sector financiero.”*

Respetuosamente solicitamos a la Entidad modificar el requisito anterior en el siguiente sentido:

Soporte funcional a aplicaciones "core" o misionales de negocio

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta.

#### 35. NUMERAL 3.3.1 Experiencia del Proponente

(...)

*“El Oferente debe incluir en su propuesta máximo tres (3) certificaciones de contratos en ejecución o ejecutados durante los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre de la presente invitación.”*

Respetuosamente solicitamos a la Entidad que se permita ampliar el número máximo de certificaciones a presentar a máximo 6, considerando que las cinco actividades solicitadas pueden ser ejecutadas en diferentes contratos.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta.

#### 36. NUMERAL 3.3.1 Experiencia del Proponente

(...)

*“Ser expedida y firmada por el representante legal o el responsable de la ejecución del contrato de la empresa contratante.”*

Solicitamos respetuosamente, que las certificaciones experiencia presentadas en la propuestas puedan ser firmadas por el funcionario autorizado para tal fin por la Entidad que emita el certificado, ya que no todas las veces estas son firmadas por el representante legal o responsable de la ejecución del contrato, ya que muchas veces estos pueden ser los responsables de compras o contratación entre muchos otros.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta.

### **37. NUMERAL 3.2. CAPACIDAD FINANCIERA**

Respetuosamente solicitamos, para acreditar los requisitos de Capacidad Financiera se permita presentar los Estados Financieros de la casa matriz o de alguna de las filiales y/o subsidiarias 100% controladas por el proponente, en los términos del Artículo 260 y siguientes del Código de Comercio Colombiano. En tal sentido, solicitamos evaluar nuestra petición así:

Existe dentro del régimen comercial colombiano una regulación especial para las Matrices o Controlantes y para las Sociedades Subordinadas (artículo 260 del Código de Comercio). Esta situación de derecho permite que existan sociedades oferentes dentro de un proceso de contratación que sean Sociedades Matrices o cabeza de Grupo, o bien, que sean parte de un grupo multinacional, y que su casa matriz y controlante ostente la mayoría de su capital social, formando entre ellas (casa matriz y sociedad subordinada) una misma unidad empresarial. La existencia de sociedades filiales es la manera ideal para adaptar los conocimientos, políticas y administración de la Casa Matriz a las particularidades de cada región. Esta organización mediante la creación de filiales en diversos países está subordinada a la propia gestión de los proyectos que en todos los casos emplea las metodologías y prácticas de su Casa Matriz. En este sentido, la ley 222 de 1.995 modificatoria del artículo 260 del Código de Comercio ampara la existencia de unidades empresariales; gracias a la existencia de unidades empresariales dentro de nuestro ordenamiento legal es viable permitir la internacionalización de los procesos de contratación. Con el propósito anterior, a continuación relacionamos algunos argumentos adicionales que justifican la viabilidad de nuestra petición:

a) La casa matriz y/o filial podrá certificar mediante suscripción de un compromiso, que asistirá financieramente al proponente durante toda la vigencia del contrato;

b) Se trata de una figura que cuenta con sustento legal mediante la existencia de la ley 222 de 1.995 modificatoria del artículo 260 del Código de Comercio que ampara la existencia de unidades empresariales. Es ampliamente favorable para el proceso de contratación, que se admita sin restricción que la existencia de sociedades filiales es la manera ideal para adaptar los conocimientos, políticas y administración de la Casa Matriz o cabeza de Grupo a las particularidades de cada país. Se trata pues de una forma de organización de los grupos empresariales, que en nada afecta la capacidad técnica, experiencia y calidad del servicio en el evento en que la oferta sea presentada a través de una filial 100% controlada por su Casa Matriz o viceversa.

**Respuesta:**

Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta, dado que la capacidad financiera y demás requisitos exigidos en el pliego de condiciones del proceso debe ser acreditados directamente por la persona jurídica proponente.

### **38. NUMERAL 3.3.2 Experiencia del personal**

*"OPERADORES DE SOPORTE EN SITIO*

*Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas o Administración de informática o Ingeniería Electrónica.*

*OPERADOR DE MESA DE SERVICIO DE PRIMER NIVEL TECNOLOGIA*

*Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas o Administración de informática o Ingeniería Electrónica.*

*OPERADOR DE MESA DE SERVICIO - SEGUNDO NIVEL APLICATIVO CORE (NEGOCIO - SECTOR FINANCIERO) Y OTROS APLICATIVOS*

*Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica.*

*OPERADOR DE MESA DE SERVICIO - SEGUNDO NIVEL INFRAESTRUCTURA*

*Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas y/o Administración de informática y/o Ingeniería Electrónica."*

Se solicita amablemente a la entidad, incluir dentro de la formación académica para estos perfiles, carreras tecnológicas y en áreas afines, toda vez que en el mercado existen carreras técnicas, tecnológicas y profesionales, que comparten conocimientos comunes pero que no son específicamente las que menciona el perfil descrito, lo que limita la consecución de candidatos idóneos para ejecutar las responsabilidades de cada cargo.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta.

### **39. NUMERAL 1.19 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA No. 006-2017**

- Se solicita respetuosamente a la Entidad, definir una fecha previa, a la fecha de cierre de la invitación, para el recibo de las respuestas a las observaciones y preguntas con relación al pliego de condiciones, dadas a la Entidad el 16 de marzo de 2017.
- Se solicita respetuosamente a la Entidad, ampliar el plazo de cierre de la invitación abierta hasta el 15 de abril de 2017.

**Respuesta:** Atendemos su observación mediante Adenda No. 1 del proceso.