



LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS

**DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS
INVITACIÓN ABIERTA No. 008 – 2023**

**VICEPRESIDENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO
[SUBGERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS]**

OBJETO

“Prestar el servicio bajo la modalidad de outsourcing de gestión de la mesa de servicios tecnológicos de TI a través de un equipo de trabajo idóneo y especializado, aplicando las buenas prácticas de ITIL en su última versión y marcos de referencia de mejora continua, donde incluya entre otros, los siguientes componentes asociados a la gestión: Administración y gestión de la mesa de servicio, soporte técnico en sitio, gestores de operación del servicio, entrega oportuna del servicio, seguimiento del ciclo de vida de los servicios de TI, generación de valor de los servicios tecnológicos entregados y la alineación con la estrategia corporativa.”

[AGOSTO 2023]

ÍNDICE

CAPÍTULO I	5
INFORMACIÓN GENERAL	5
1. Información general de la compañía.....	5
2. Definiciones.....	5
3. Recomendaciones importantes al oferente.....	8
4. Objeto.....	9
5. Obligaciones generales de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR.....	9
6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR.....	10
7. Entregables	11
8. Garantías.....	12
9. Plazo de ejecución del contrato.....	13
10. Supervisión	13
11. Domicilio contractual y lugar de ejecución del contrato.	13
12. Confidencialidad	13
13. Correspondencia.....	14
14. Régimen jurídico aplicable al proceso	14
15. Riesgos.....	14
16. Convocatoria a veedurías ciudadanas.....	14
17. Cronograma del proceso	15
18. Apertura y cierre del proceso.....	16
19. Recepción de observaciones y/o aclaraciones.....	16
20. Modificación y/o aclaración del documento de condiciones definitivas.....	16
21. Suspensión, modificación y cancelación del proceso de selección.....	16
22. Plazo del proceso y entrega de propuestas.....	17
23. Cierre del proceso y plazo para la presentación de las propuestas.....	17
24. Entrega, contenido y recepción de propuestas	17
25. Idioma oficial	19
26. Audiencia de cierre	19
27. Verificación y evaluación	20
28. Reserva durante el proceso de verificación y evaluación.....	20
29. Selección del contratista.....	21



30. Criterios de desempate.....	21
31. Causales de rechazo.....	22
32. Causales para declarar fallido el proceso de selección	24
CAPÍTULO II.....	24
ASPECTOS DE LA PROPUESTA.....	24
1. Propuestas parciales y propuestas condicionadas.....	24
2. Vigencia de la propuesta.....	25
3. Garantía de seriedad de la propuesta.....	25
4. Financiación y presupuesto oficial.....	26
5. Forma de pago.....	27
6. Impuestos, Tasas y Contribuciones.....	28
CAPÍTULO III.....	28
ASPECTOS HABILITANTES.....	28
1. De orden jurídico (capacidad jurídica).....	28
1.1. Oferentes de origen nacional.....	¡Error! Marcador no definido.
a. Carta de presentación de la oferta.....	¡Error! Marcador no definido.
b. Certificado de existencia y representación legal.....	¡Error! Marcador no definido.
c. Documento de identificación del representante legal de EL OFERENTE	¡Error! Marcador no definido.
d. Paz y salvo por concepto de seguridad social y aportes parafiscales.....	¡Error! Marcador no definido.
e. Documento de constitución de forma asociativa de EL OFERENTE.....	¡Error! Marcador no definido.
f. Rut.....	¡Error! Marcador no definido.
g. Verificación de no inclusión en el boletín de responsables fiscales.....	¡Error! Marcador no definido.
h. Verificación de no inclusión en el boletín de antecedentes disciplinarios	¡Error! Marcador no definido.
i. Verificación de antecedentes judiciales del MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICÍA NACIONAL	¡Error! Marcador no definido.
j. Certificado del sistema registro nacional de medidas correctivas – POLICIA NACIONAL	¡Error! Marcador no definido.
k. Lista restrictiva de lavado de activos.....	¡Error! Marcador no definido.



l. Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo	¡Error! Marcador no definido.
m. Certificado de inhabilidades e incompatibilidades.	¡Error! Marcador no definido.
n. Tratamiento y protección de datos personales	¡Error! Marcador no definido.
o. Inscripción SARLAFT en LA PREVISORA S.A.	¡Error! Marcador no definido.
p. Lucha contra la corrupción	¡Error! Marcador no definido.
q. Autorización y confidencialidad de las propuestas	¡Error! Marcador no definido.
r. Hoja de vida de función pública persona jurídica.....	¡Error! Marcador no definido.
s. Firma digital	¡Error! Marcador no definido.
t. Requisitos habilitantes diferenciales	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Oferentes de origen extranjero	¡Error! Marcador no definido.
2. De orden financiero (Capacidad financiera)	38
a. Estados financieros	38
3. De orden técnico (Capacidad técnica)	40
a. Experiencia técnica habilitante.....	40
b. Condiciones técnicas obligatorias.....	45
c. Recurso humano	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO IV.....	101
ASPECTOS CALIFICABLES.....	101
1. Factores de calificación	102
CAPÍTULO V	108
ANEXOS.....	108

CAPÍTULO I INFORMACIÓN GENERAL

1. Información general de la compañía.

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

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

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

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

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

2. Definiciones

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

LAN: red de área local, siglas en inglés Local Area Network

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

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

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

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

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

3. Recomendaciones importantes al oferente.

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

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

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

4. Objeto

Prestar el servicio bajo la modalidad de outsourcing de gestión de la mesa de servicios tecnológicos de TI a través de un equipo de trabajo idóneo y especializado, aplicando las buenas prácticas de ITIL en su última versión y marcos de referencia de mejora continua, donde incluya entre otros, los siguientes componentes asociados a la gestión: Administración y gestión de la mesa de servicio, soporte técnico en sitio, gestores de operación del servicio, entrega oportuna del servicio, seguimiento del ciclo de vida de los servicios de TI, generación de valor de los servicios tecnológicos entregados y la alineación con la estrategia corporativa.

5. Obligaciones generales de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR

1. Cumplir con el objeto del contrato dentro de los plazos y las cantidades exigidas.
2. Atender las solicitudes de los supervisores de manera oportuna y de acuerdo con los niveles de servicio negociados.
3. Guardar total reserva de la información que le sea confiada por razón del presente contrato y para desarrollo de este, ya que la misma es de propiedad de **LA PREVISORA S.A.**
4. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas precontractuales, contractuales y post contractuales, evitando dilaciones.
5. Constituir a su costa las pólizas exigidas en el presente contrato.
6. Cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias derivadas de la ejecución del contrato suscrito.
7. Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa con que se cuenta para el cumplimiento del objeto contractual, desarrollar todas las obligaciones que sean necesarias e inherentes para su cabal ejecución.
8. Asegurar a **LA PREVISORA S.A.** que el objeto contratado se cumplirá con la mejor calidad y dentro de los plazos establecidos.

9. Informar de inmediato y por escrito a los supervisores, la ocurrencia de situaciones de fuerza mayor o caso fortuito que puedan afectar la ejecución del contrato, incluyendo las recomendaciones que procedan según el caso.
10. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** a través de la persona que ejerza la supervisión acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
11. Dar cumplimiento a las obligaciones con el sistema integral de seguridad social, (salud, pensiones y riesgos laborales) y parafiscales, tales como ICBF, SENA y Cajas de Compensación Familiar, de conformidad con lo establecido en Ley 789 de 2002.
12. Respetar los derechos de autor y propiedad intelectual en el ejercicio del contrato.
13. Cumplir con las disposiciones contenidas en la circular 052 de 2007 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como aquellas normas que en el desarrollo de este contrato sean publicadas y regulen lo correspondiente a seguridad de la información en los aspectos que resulten aplicables para la ejecución del presente contrato.
14. Cumplir con los programas de capacitación relacionados con el sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO establecido por **LA PREVISORA S.A.**
15. Cumplir con todas las políticas aplicables de **LA PREVISORA S.A.**, entre ellas, el Manual de Contratación, Procedimiento criterios en Seguridad y Salud para la selección de contratistas y proveedores, el Sistema de Administración de Riesgos y Lavado de Activos, Política del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Confidencialidad de la Información, Manual de Manejo de Marca, Política para la Protección de Datos, Política Ambiental.
16. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de **LA PREVISORA S.A.** siempre y cuando no vayan en contra del objeto y ejecución del contrato.
17. Radicar las facturas, dentro de los plazos convenidos.
18. Dar cumplimiento a la legislación vigente sobre higiene, Seguridad Industrial y Riesgos Laborales establecida para la industria de la Construcción y Ministerio del Trabajo.
19. Las demás obligaciones inherentes y necesarias para la ejecución a cabalidad del objeto del presente contrato.
20. Cumplir a cabalidad con las condiciones pactadas en el Contrato, las cuales solamente podrán ser modificadas previo cumplimiento del trámite dispuesto para tal fin por **LA PREVISORA S.A.**, según el procedimiento establecido y una vez se alleguen los documentos pertinentes.
21. Indemnizar y/o asumir todo daño que se cause a terceros, a bienes propios o de terceros, o al personal contratado para la ejecución del contrato, por causa o con ocasión del desarrollo de este.

6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR

- Asignar el personal asignado para la prestación del servicio, que incluye el personal de contingencia, dotación de personal de proveedor, control de turnos del personal de la Mesa de servicio.
- Garantizar la disponibilidad del servicio acorde con lo solicitado por La Previsora
- Realizar la gestión integral de mesa de servicio según lo requerido por La Previsora
- Implementar y gestionar el esquema de atención de la mesa de servicio
- Garantizar los niveles requeridos de soporte
- Administrar las Herramientas de gestión de servicio provista por La Previsora, herramienta de gestión ITSM, Herramienta de Telefonía, grabación de llamadas, llamadas salientes, telecomunicaciones y almacenamiento, chatbot, herramienta de conexión remota.
- Gestionar las actividades de la operación.
- Realizar las capacitaciones y evaluaciones definidas por La Previsora, con la periodicidad requerida
- Suministrar los equipos PC al personal designado para la prestación del servicio
- Definición y entrega de plan de contingencia para La Previsora
- Garantizar las etapas definidas: Transición, operación y cierre del contrato

7. Entregables

1. INFORMES

Relacionar en el informe mensual de gestión, los informes que apliquen según la periodicidad de entrega:

INFORME	FRECUENCIA
Informe de Indicadores Mensuales que contenga: Indicadores para la atención, solución y cierre de solicitudes, Indicadores de atención telefónica, Indicadores de Disponibilidad de la Plataforma del Servicio.	Mensual
Informe de Cumplimiento de los ANS por áreas resolutoras.	Mensual
Informe de análisis de usabilidad de canales.	Bimestral
Informe de planes de acción propuestos y mejoras del servicio.	Mensual
Informe de Calidad del servicio prestado y de procesos.	Mensual

INFORME	FRECUENCIA
Informe de Seguimiento de ANS con terceros, asociado a garantías, mantenimientos y soporte (UCI's).	Mensual
Informe de los activos de información (inventario de: Software, PCs y demás ítems de configuración registrados en la CMDB e inventarios).	Mensual
Informe del estado de actualización de las máquinas al servicio de LA PREVISORA S.A.	Bimestral
Informe de software instalado vs licenciamiento o autorizaciones – Software Asset Management (SAM).	Mensual
Informe de Gestión del Directorio Activo (Inventario de equipos físicos y elementos tecnológicos: servidores, escritorio, portátiles y usuarios).	Mensual
Informe de Monitoreo de equipos de usuario final.	Mensual
Informe de desactivación de Usuarios de red cada 90 días.	Trimestral
Informe de usuarios administradores de Dominio y Locales.	Bimestral
Informe resultado de encuestas de servicio durante el cierre de los tickets.	Bimestral
Informe de Mejora Continua.	Mensual
Informe análisis de tendencias de servicios críticos.	Mensual
Informe de calidad de los entregables.	Mensual
Informe de las actualizaciones de la base de conocimiento.	Mensual
Informe de rotación de personal.	Mensual
Informe detallado de gestión de casos VIP.	Mensual

8. Garantías

Para legalizar el contrato respectivo, **EL OFERENTE** que resulte seleccionado deberá constituir una póliza **A FAVOR DE ENTIDADES PÚBLICAS CON REGIMEN ESPECIAL / PRIVADO**, expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, en favor de **LA PREVISORA S.A.**, NIT. 860.002.400-2. La garantía deberá cubrir los siguientes amparos así:

Cobertura	PRE- CONTRACTU AL	CONTRACTU AL	POST- CONTRACTU	Porcentaje (%)	Plazo
Seriedad de la oferta	X			10%	60 días
Cumplimiento		X		20%	Duración del Contrato y cuatro (04) meses más
Pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.		X		5%	Ejecución del contrato y tres (3) años más
Calidad del servicio		X		20%	Ejecución del contrato y doce (12) meses más
Responsabilidad Civil Extracontractual (PLO)		X		20%	Ejecución del contrato y doce (12) meses más

Cuando haya lugar a la modificación de la vigencia de los amparos y/o a la modificación del valor asegurado, **EL PROVEEDOR** deberá tramitar dichas modificaciones y entregar a **LA PREVISORA S.A.** los respectivos certificados de modificación.

La constitución de las pólizas de que trata este numeral, no exime en ningún caso a **EL PROVEEDOR** de responder por las pérdidas o detrimentos patrimoniales o de cualquier índole relacionados o derivados de las actividades de ejecución del contrato.

9. Plazo de ejecución del contrato

El plazo de ejecución del contrato será por doce (12) meses desde la suscripción del acta de inicio y previa aprobación de garantías.

10. Supervisión

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

11. Domicilio contractual y lugar de ejecución del contrato.

Para todos los efectos legales y administrativos se entiende que el lugar de ejecución es la ciudad de Bogotá D.C.

12. Confidencialidad

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

13. Correspondencia

La correspondencia relacionada con este proceso deberá ser remitida a los correos electrónicos:

contratacion@previsora.gov.co

ana.ospina@previsora.gov.co

Indicando en el asunto: **INVITACIÓN ABIERTA 008 de 2023.**

14. Régimen jurídico aplicable al proceso

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

15. Riesgos

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

16. Convocatoria a veedurías ciudadanas

LA PREVISORA S.A. invita a todas las personas y organizaciones interesadas en hacer veeduría y que se encuentren conformadas de acuerdo con la ley, para que realicen el control social a los procesos contractuales de la entidad. Para lo anterior, sugerimos consultar la información

contenida en la página web de LA PREVISORA S.A. o en cada una de sus oficinas, donde estará a disposición, la documentación soporte de cada uno de los procesos contractuales.

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

contratacion@previsora.gov.co
ana.ospina@previsora.gov.co

17. Cronograma del proceso

ACTIVIDAD	PLAZO
Publicación del documento de condiciones definitivas en la página Web y apertura del proceso de contratación.	22 de agosto 2023
Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas	25 de agosto 2023 hasta las 5:00pm
Respuestas de observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas	30 de agosto 2023
Entrega de propuestas	04 de septiembre 2023 desde las 08:00:00 hasta las 12:00:00 m, vía correo electrónico
Audiencia de Cierre de la invitación abierta	04 de septiembre 2023 a las 3:00 pm mediante evento en vivo en la herramienta Microsoft Teams
Término para evaluación y recibo de documentos de aclaraciones solicitadas	11 de septiembre 2023
Publicación del informe de evaluación	12 de septiembre 2023
Recibo de observaciones a las evaluaciones	14 de septiembre 2023
Resultado del proceso	15 de septiembre 2023

Nota 1: Con fundamento en la etapa de observaciones, **LA PREVISORA S.A.** podrá generar un nuevo informe de evaluación de requisitos habilitantes y calificables y cuando lo estime pertinente y necesario podrá conceder un nuevo término para que **LOS OFERENTES** conozcan el nuevo resultado.

Nota 2: En caso de que **LOS OFERENTES** requieran revisar las ofertas, lo podrán hacer previa solicitud vía mail dentro del término previsto para realizar observaciones a las evaluaciones de conformidad con el procedimiento establecido en el título **RESERVA DURANTE EL PROCESO DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN.**

18. Apertura y cierre del proceso

La apertura del presente proceso de selección se da con la publicación en la página web de **LA PREVISORA S.A.** (www.previsora.gov.co) del presente documento de condiciones definitivas y se cerrará el día señalado en el **CRONOGRAMA DEL PROCESO**, fecha en la cual las propuestas deberán ser enviadas vía correo electrónico entre las 8:00:00 am y la 12:00:00 m.

19. Recepción de observaciones y/o aclaraciones

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

contratacion@previsora.gov.co.

ana.ospina@previsora.gov.co

Cualquier solicitud en general deberá enviarse sin excepción a los correos anteriormente citados.

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

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

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

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

Cuando aparezcan circunstancias técnicas, operativas, económicas, de mercado, de fuerza mayor, orden de autoridad, acto irresistible de terceros o cualquiera otra que a juicio de **LA**

PREVISORA S.A. hagan inconveniente o innecesario continuar con el proceso de selección, el Ordenador del Gasto podrá suspender, cancelar o modificar el proceso de selección en cualquiera de sus etapas.

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

22. Plazo del proceso y entrega de propuestas

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

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

El presente proceso se cerrará el día señalado para el efecto en el **CRONOGRAMA DEL PROCESO** y las propuestas deberán ser presentadas o enviadas vía email a las siguientes direcciones de correo electrónico:

contratacion@previsora.gov.co
ana.ospina@previsora.gov.co

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

24. Entrega, contenido y recepción de propuestas

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

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

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

1. El primer archivo deberá contener los documentos habilitantes y con su respectiva tabla de contenido y,
2. El segundo archivo deberá contener los aspectos calificables y una contraseña para su acceso, la cual será revelada por parte de EL OFERENTE únicamente durante la audiencia de cierre.

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

Debe tenerse en cuenta que, si el tamaño de los archivos no permite su envío, **EL OFERENTE** podrá remitir a través del correo electrónico los documentos PDF debidamente comprimidos o relacionar el link o enlace de un repositorio en la nube con los accesos y disponibilidad necesaria para ingresar a los documentos PDF que contengan la propuesta o en su defecto deberá allegar su oferta a través de cualquier medio idóneo para ello. En todo caso, será responsabilidad de **EL OFERENTE** garantizar que **LA PREVISORA S.A.** pueda acceder a la oferta radicada.

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

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

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

Cada paquete digital deberá presentarse con el siguiente rótulo:

- **LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS.**
- **INVITACIÓN ABIERTA No. 008-2023.**
- **Nombre o Razón Social de EL OFERENTE.**

- Dirección de **EL OFERENTE**.
- Teléfono y Correo Electrónico de **EL OFERENTE**.

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

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

25. Idioma oficial

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

26. Audiencia de cierre

La audiencia de cierre se realizará en la misma fecha establecida para el cierre del proceso a las 03:00:00 pm en un evento en vivo usando la herramienta Microsoft Teams.

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

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

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

- 1) Número y fecha del proceso.
- 2) Número de folios.

- 3) Nombre de **LOS OFERENTES**.
- 4) Valor de la propuesta económica.
- 5) Identificación de la garantía de seriedad de la propuesta.
- 6) Demás observaciones a que haya lugar.

El acta se publicará en la página web de **LA PREVISORA S.A.**

27. Verificación y evaluación

Procedimiento:

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

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

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

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

Las observaciones que realicen **LOS OFERENTES** sobre la verificación y calificación serán recibidas por escrito a los correos electrónicos:

contratacion@previsora.gov.co
ana.ospina@previsora.gov.co

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

28. Reserva durante el proceso de verificación y evaluación

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

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

En lo que se refiere a los aspectos calificables, se procederá bajo el mismo mecanismo dentro de las etapas dispuestas en el cronograma del proceso para los aspectos calificables. Es decir, una vez publicado el informe de evaluación de requisitos calificables del proceso, se permitirá la revisión de las condiciones calificables de las propuestas. Para esto, en la etapa de presentación de observaciones a este informe, **EL OFERENTE** interesado deberá realizar la solicitud de las condiciones calificables de las propuestas, las cuales serán enviadas a través del mecanismo idóneo para tal fin a **LOS OFERENTES** que hagan la solicitud.

29. Selección del contratista

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

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

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

30. Criterios de desempate

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

1. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.
2. Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia, mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un **OFERENTE** plural constituido por mujeres cabeza de familia, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.

3. Preferir la propuesta presentada por **EL OFERENTE** que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad a la que se refiere la Ley 361 de 1997. Si la oferta es presentada por un **OFERENTE** plural, el integrante de **EL OFERENTE** que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.
4. Preferir la propuesta presentada por **EL OFERENTE** que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley.
5. Preferir la propuesta presentada por **EL OFERENTE** que acredite, en las condiciones establecidas en la ley, que por lo menos diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanos.
6. Preferir la propuesta de personas en proceso de reintegración o reincorporación o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un **OFERENTE** plural constituido por personas en proceso de reincorporación, y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.
7. Preferir la oferta presentada por un **OFERENTE** plural siempre que: **(a)** Esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, o una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente, y, que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en **EL OFERENTE** plural; **(b)** La madre cabeza de familia, la persona en proceso de reincorporación o reintegración, o la persona jurídica aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y **(c)** Ni la madre cabeza de familia o persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros de **EL OFERENTE** plural.
8. Preferir la oferta presentada por una MIPYME o cooperativas o asociaciones mutuales; o un proponente plural constituido por MIPYME, cooperativas o asociaciones mutuales.
9. Preferir la oferta presentada por **EL OFERENTE** plural constituido por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.
10. Preferir a **EL OFERENTE** que acredite de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte a 31 de diciembre del año anterior, por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos realizados a MIPYMES, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría de **EL OFERENTE**, realizados durante el año anterior; o, la oferta presentada por un proponente plural siempre que: **(a)** Esté conformado por al menos una MIPYME, cooperativa o asociación mutua que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%); **(b)** La MIPYME, cooperativa o asociación mutua aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y **(c)** Ni la MIPYME, cooperativa o asociación mutua ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros de **EL OFERENTE** plural.
11. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento MIPYMES.

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

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

31. Causales de rechazo

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

Se rechazarán las propuestas por las siguientes causales:

1. Cuando **LOS OFERENTES** incurran en la conducta descrita en el numeral 9 del artículo 47 del Decreto 2153 de 1992.
2. Cuando en la propuesta se encuentre documentos que contengan información imprecisa, datos tergiversados, alterados o inexactos o que de cualquier manera no correspondan a la realidad o induzcan a **LA PREVISORA S.A.** a error con el fin de obtener algún beneficio para **EL OFERENTE** o interpuesta persona.
3. Cuando **NO** se presenten las aclaraciones y/o subsanaciones solicitadas por **LA PREVISORA S.A.**, dentro del término establecido para tal efecto y de forma correcta.
4. Cuando la propuesta se reciba con posterioridad a la fecha y de hora fijadas para el cierre de la **INVITACIÓN ABIERTA** o en un lugar distinto al señalado para entregar la propuesta.
5. En el caso que **EL OFERENTE** se encuentre incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad fijadas por la Constitución o la ley.
6. Atendiendo a lo dispuesto por el Código de Ética y Buen Gobierno de **LA PREVISORA S.A.** y a cualquier otro documento interno que regule la materia, cuando **EL OFERENTE** se encuentre en cualquier situación que implique la existencia de un conflicto de interés que afecte los principios que rigen la contratación y función pública, en especial los principios de transparencia, moralidad, selección objetiva e igualdad. Este conflicto de interés deberá ser declarado por parte del comité de ética.
7. Cuando **NO** se presente con la propuesta la garantía de seriedad de la oferta.
8. Cuando el objeto social de **EL OFERENTE** o el de la asociación no cubra el objeto del proceso de invitación.
9. Cuando en las facultades del representante Legal se señalen limitaciones para los propósitos de este proceso de selección y no se adjunte la respectiva autorización.
10. La presentación de varias ofertas por parte del mismo **OFERENTE** para la presente invitación (por sí o por interpuesta persona).
11. Cuando no se cumpla con alguno de los aspectos jurídicos, financieros, técnicos habilitantes y/o obligatorias en los términos señalados en cada uno de los numerales a que se haga mención.
12. Cuando se presenten **OFERTAS CONDICIONADAS**. No podrán señalarse condiciones diferentes a las establecidas en esta invitación a proponer. En caso de que la propuesta formule condiciones diferentes a las establecidas, no serán tenidas en cuenta y la propuesta será rechazada.
13. Cuando **EL OFERENTE** o alguno de sus integrantes estén reportados en el boletín Fiscal que expide la Contraloría General de la República como responsables fiscales y/o en el Sistema de

Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad (SIRI) de la Procuraduría General de la Nación.

14. Encontrarse inscrito en el REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS – REDAM y no encontrarse al día con sus obligaciones alimentarias antes de la finalización del proceso de selección.
15. Cuando **EL OFERENTE** o uno de sus integrantes haya sido condenado por lavado de activos o financiación a grupos armados o de terrorismo.
16. Cuando la propuesta presentada por **EL OFERENTE** sobrepase el presupuesto señalado para este proceso, o cuando realizando la corrección aritmética esta señale que la oferta económica sobrepasa el presupuesto señalado para este proceso.
17. Cuando el valor de la propuesta resulte artificialmente bajo, y analizadas las explicaciones de **EL OFERENTE** sobre el alcance del precio ofrecido, el ordenador del gasto y el equipo verificador y comité evaluador, con fundamento en el RFQ que respalda el procedimiento de contratación y las condiciones particulares del sector correspondiente a los bienes o servicios a adquirir, consideren que esa propuesta económica pone en riesgo el proceso y el cumplimiento de las obligaciones contractuales en caso de resultar seleccionada.
18. Cuando **EL OFERENTE** no allegue Propuesta Económica.
19. Las demás señaladas en el presente documento de condiciones definitivas y en la ley.

32. Causales para declarar fallido el proceso de selección

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

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

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

CAPÍTULO II

ASPECTOS DE LA PROPUESTA

1. Propuestas parciales y propuestas condicionadas

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

Las propuestas **NO** pueden ser parciales en ningún sentido y deben formularse para todo el período de tiempo de prestación del servicio dispuesto en el presente documento de condiciones definitivas. **LA PREVISORA S.A.**, no aceptará propuestas parciales, esto es, las presentadas por una parte del objeto o del alcance del contrato o sus obligaciones.

Las propuestas parciales **NO** serán admisibles.

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

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

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

2. Vigencia de la propuesta

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

3. Garantía de seriedad de la propuesta

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

ASEGURADO / BENEFICIARIO	LA PREVISORA S.A. NIT. 860.002.400-2
TOMADOR / GARANTIZADO / AFIANZADO	En el cuerpo de la póliza deberá señalarse el nombre o razón social de la persona jurídica, tal y como figura en el certificado de Existencia y Representación Legal, expedido por la autoridad competente, así como su número de identificación. En el caso de las formas asociativas oferentes deberá indicarse, además, el nombre y NIT de cada uno de sus miembros, tal y como figura(n) en el certificado de Existencia y Representación Legal, expedido por la autoridad competente.
VIGENCIA	Sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha de cierre del proceso.
CUANTÍA	Por un valor mínimo equivalente al 10% del valor total del presupuesto oficial.
AMPARO	El texto de la garantía deberá indicar textualmente el número, año y objeto del proceso que respalda.
FIRMAS	Deberá estar firmado por quien expide la garantía y por el representante legal de EL OFERENTE

PAGO DE PRIMA	EL OFERENTE deberá aportar con su documentación habilitante el <u>certificado expedido por parte de la aseguradora indicando que la póliza no expirará por falta de pago de prima o el recibo o constancia de pago de la prima.</u>
CLAUSULADO	Se debe aportar el clausulado vigente al momento de la expedición de la garantía de seriedad de la oferta.

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

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

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

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

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

4. Financiación y presupuesto oficial

La fuente de financiación para la ejecución del contrato derivado del presente proceso de selección se hará con recursos propios de **LA PREVISORA S.A.** cuyo presupuesto estimado tiene un valor estimado de MIL SEISCIENTOS OCHO MILLONES SETECIENTOS SEIS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS (\$1.608.706.496) M/CTE

Año	Rubro	Subrubro	Valor	Iva	Total
2023	MESA_DE_AYUDA	MESA DE AYUDA	337.963.550	64.213.074	402.176.624
2024	MESA_DE_AYUDA	MESA DE AYUDA	1.013.890.649	192.639.223	1.206.529.872

Total	1.351.854.19 9	256.852.297	1.608.706.49 6
--------------	-------------------	-------------	-------------------

LA PREVISORA S.A. garantiza que cuenta con el presupuesto necesario para contratar el desarrollo del objeto de esta invitación, el cual se encuentra respaldado mediante el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2023001174 del 09 de agosto de 2023, expedido por la Gerencia de Planeación Financiera.

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

5. Forma de pago

LA PREVISORA S.A. pagará el valor del contrato de la siguiente manera:

a. Gestión integral del servicio:

LA PREVISORA S.A. S.A., Pagará el valor de la contratación con recursos propios bajo la modalidad de mensualidades vencidas, el primer pago se realizará una vez transcurra el primer mes de la fase de operación, acorde con los precios establecidos en la oferta según factura emitida por EL PROVEEDOR y el acta de recibo a satisfacción por parte del supervisor.

b. Servicio prestado por demanda:

LA PREVISORA S.A. S.A., Pagará durante la vigencia del contrato máximo \$115.000.000 correspondiente a una bolsa acorde con los precios mensuales establecidos por EL PROVEEDOR en el Anexo No 01. Los pagos por cada rol se pagarán de acuerdo a los días en los que cada uno de los roles prestó el servicio por demanda y se debe facturar de acuerdo a tiempo efectivo prestado por el rol requerido y acorde con los precios establecidos en el Anexo No 01 y la factura emitida por EL PROVEEDOR y el acta de recibo a satisfacción por parte del supervisor. El valor de la contratación con recursos propios bajo la modalidad de mensualidades vencidas por los servicios prestados por demanda a cargo a la bolsa de recurso establecida por La Previsora, el pago se realizará una vez transcurrido la prestación del servicio y si se debe facturar de acuerdo a tiempo efectivo prestado por el rol requerido y acorde con los precios establecidos en la oferta económica ofertada y la factura emitida por EL PROVEEDOR y el acta de recibo a satisfacción por parte del supervisor.

Los pagos se harán dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura, la cual deberá venir acompañada de un informe detallado acordado con LA PREVISORA S.A., en el que se evidencie los servicios efectivamente prestados, previo aval del supervisor del contrato.

La factura deberá estar acompañada por una certificación expedida por su Revisor Fiscal o, en el evento que no exista obligación legal o social estatutaria de tener Revisor Fiscal, por su Representante Legal, en el que conste que se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de

aportes Parafiscales (Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA) y de Seguridad Social (Salud, Pensión y Riesgos Laborales) de sus empleados durante los últimos seis (6) meses de acuerdo con lo indicado en el art. 50 de la Ley 789 de 2002. En todo caso, la certificación debe estar vigente al momento de la realización del pago.

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

LA PREVISORA S.A. únicamente realiza sus pagos a través de transferencia electrónica, para lo cual se requerirá cumplir con las políticas establecidas por la compañía para dicho fin. No es posible efectuar el pago a través de cheque o cualquier otro medio de pago.

6. Impuestos, Tasas y Contribuciones

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

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

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

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

CAPÍTULO III

ASPECTOS HABILITANTES

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

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

1. De orden jurídico (capacidad jurídica)

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

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

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

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

Oferentes de origen nacional

a. Carta de presentación de la oferta

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

La carta de presentación deberá ser firmada por el Representante Legal de EL OFERENTE o su apoderado cuando a ello haya lugar. Cuando la propuesta sea presentada por un Consorcio, Unión temporal o cualquier otra forma asociativa, la carta de presentación deberá igualmente ser firmada por el Representante Legal de la forma asociativa o su apoderado y se deberá aportar además el documento donde conste legalmente lo siguiente:

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

b. Certificado de existencia y representación legal

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

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

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

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

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

c. Documento de identificación del representante legal de EL OFERENTE

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

fotocopia de la cédula de ciudadanía de cada uno de los representantes legales de los integrantes de la figura asociativa.

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

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

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

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

e. Documento de constitución de forma asociativa de EL OFERENTE

Cuando EL OFERENTE sea un Consorcio, Unión Temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades que estén legalmente habilitados para obligarse y desarrollar las actividades de la contratación, deberá adjuntar a la propuesta el documento de constitución en el cual se deben señalar los términos y extensión de la participación de cada uno de los miembros en la propuesta y la ejecución del contrato y en el cual se deben evidenciar como mínimo los siguientes aspectos:

- Identificación de cada uno de sus integrantes: nombre o razón social, tipo y número del documento de identificación y domicilio.
- La facultad con que actúan para la constitución del Consorcio, Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades. De no contar con la facultad para ejecutar actos y/o contratos a través de Consorcio o Unión Temporal y demás asociaciones, adjuntar la correspondiente autorización del órgano social para participar en la constitución de la Unión temporal, el Consorcio, u otro tipo de asociaciones o sociedades, autorización que debe ser expresa en el documento en el cual conste, identificando la clase y No. del proceso para el cual se confiere la autorización: INVITACIÓN ABIERTA No. 008- 2023 en los casos que aplique.
- El objeto del Consorcio, Unión temporal, u otro tipo de asociaciones o sociedades, el cual debe ser el mismo del objeto a contratar. (En caso de Consorcios, Uniones temporales u otro tipo de asociaciones o sociedades, el objeto social de todos y cada uno de sus integrantes deberá encontrarse acorde con el objeto de la presente contratación).

- La duración del Consorcio, Unión temporal, u otro tipo de asociaciones o sociedades, no podrá ser inferior al plazo del contrato su liquidación y un (1) año más.
- Se debe indicar el porcentaje de participación de los miembros del Consorcio o Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades. El acuerdo también deberá incluir las actividades que cada miembro desarrollará, o las actividades de las cuales se responsabilizará cada miembro frente a LA PREVISORA S.A. Se debe señalar sea el caso que corresponda, que todos los integrantes responden solidariamente en caso de incumplimiento.
- La designación de un Representante Legal Principal, quien deberá estar facultado para actuar en nombre y en representación del Consorcio o Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades. La facultad que se le otorga en particular será la de proponer, firmar y liquidar el contrato, y en el caso de resultar seleccionados, de ejecutar las obligaciones derivadas del contrato. Igualmente, deberá designarse mínimo un Representante Legal Suplente que tenga la facultad de reemplazarlo en los casos de ausencia temporal o definitiva del Representante Legal Principal.
- Determinar las reglas básicas que regulan las relaciones entre los miembros del Consorcio o Unión temporal u otra forma asociativa oferente.
- La manifestación expresa de que ninguna de las partes podrá ceder su participación en el Consorcio o en la Unión temporal a sus demás integrantes, o a un tercero, según sea el caso.
- En ningún caso, se podrá participar con más de una propuesta, ya sea individualmente, en Consorcio y/o Unión temporal o como miembro de otro Consorcio o Unión temporal o presentar propuestas alternativas.
- EL OFERENTE no podrá usar indebidamente y/o fraudulentamente y/o sin autorización previa de LA PREVISORA S.A. el NOMBRE COMERCIAL, ENSEÑA Y MARCA de la compañía en cualquiera de sus actuaciones inclusive en los nombres de las figuras asociativas como consorcios, uniones temporales, sociedades futuras y/o cualquier forma de asociación, en caso de que EL OFERENTE no atienda esta prohibición, deberá cambiar el nombre de su asociación.

f. Rut

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

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

EL OFERENTE deberá aportar junto con su propuesta el certificado que acredite que NO ESTA incluido en el BOLETÍN DE RESPONSABLES FISCALES expedido por la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (aplica para la persona jurídica y Representante Legal de EL OFERENTE) teniendo en cuenta que esta verificación se constituye como un requisito indispensable para celebrar cualquier tipo de contrato con el Estado. LA PREVISORA S.A. validará su autenticidad. Cuando EL OFERENTE sea un Consorcio, una Unión Temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, cada uno de sus integrantes deberá aportar este documento.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

K. CERTIFICADO DEL REPRESENTANTE LEGAL EMITIDO POR EL REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS – REDAM

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

Por consiguiente, el representante legal de la persona jurídica proponente singular o representante del proponente plural, deberá aportar la certificación emitida por la plataforma de registro nacional de deudores alimentarios morosos.

El certificado deberá ser expedido dentro de los tres (3) meses anteriores a la fecha de cierre del presente proceso.

L. Lista restrictiva de lavado de activos

El Representante Legal de EL OFERENTE y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá aportar certificación de conformidad al ANEXO DE CERTIFICACIÓN DE LISTAS VINCULANTES LA/FT - OFAC, donde manifieste bajo gravedad de juramento que ni él ni la persona jurídica que representa, ni los miembros de la junta directiva, se encuentran incluidos en ninguna de las listas restrictivas de lavado de activos y financiación de terrorismo.

M. Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo

Junto con su propuesta, EL OFERENTE deberá presentar los documentos del sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo que sean pertinentes desde el punto de vista legal y de acuerdo con el objeto y naturaleza del contrato, entre otros, los siguientes:

1. Certificación emitida por la ARL a la cual se encuentra afiliada la empresa, contratista o proveedor, que indique el último porcentaje de implementación del SG-SST que máximo deberá corresponder al del año inmediatamente anterior, correspondiente a una valoración moderadamente aceptable o aceptable de acuerdo con lo establecido en la Resolución 0312 de 2019.

N. Certificado de inhabilidades e incompatibilidades

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

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

administrativamente por la conducta de soborno transnacional, cuando la conducta delictiva haya sido parte de una política del grupo.

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

O. Tratamiento y protección de datos personales

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

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

S.A., además de solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de datos personales, revocar dicho consentimiento, conocer el uso que se le da a su información, y acceder gratuitamente a los datos objeto de tratamiento al menos una vez al mes por medio de la inclusión de los canales de contacto establecidos.

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

P. Inscripción SARLAFT en LA PREVISORA S.A.

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

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

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

Q. Lucha contra la corrupción

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

R. Autorización y confidencialidad de las propuestas

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

- Autorizamos a LA PREVISORA S.A., y a los demás participantes del proceso a revisar toda la información contenida en la propuesta presentada para este proceso de INVITACIÓN ABIERTA 008-2023.
- En caso de que solicitemos la revisión de las propuestas de los otros OFERENTES participantes de este proceso me comprometo a:

No divulgar la información contenida en las propuestas, entendiéndose por ésta: cualquier información jurídica, societaria, técnica, financiera, comercial, de salud, seguridad social, estrategias de mercadeo, y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros de EL OFERENTE y/o relacionada con su estructura organizacional, bien sea

que dicha información sea escrita, oral o visual, de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso una parte por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de la presente INVITACIÓN ABIERTA No. 008-2023.

S. Hoja de vida de función pública persona jurídica

EL OFERENTE debe presentar con su oferta el formato de hoja de vida de función pública para persona jurídica que se encuentra en el siguiente link <https://www.funcionpublica.gov.co/descarga-de-formatos> . El formato debe estar debidamente diligenciado, fechado y firmado.

T. Firma digital

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

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

U. Requisitos habilitantes diferenciales

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

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

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



Oferentes de origen extranjero

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

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

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

2. De orden financiero (Capacidad financiera)

a. Estados financieros

Para efectos de constatar la capacidad financiera, el proponente deberá presentar el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral con corte a 31 de diciembre de 2022 comparado con la información a 31 de diciembre de 2021, debidamente certificados y dictaminados, con sus notas aclaratorias, firmados por el Representante Legal, Contador Público y Revisor Fiscal, si lo tuviere. En el Estado de Situación Financiera deberá discriminarse el Activo Corriente y Pasivo Corriente.

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

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

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

Para los proponentes de sociedades extranjeras, se evaluará la capacidad financiera teniendo en cuenta los periodos de preparación de información financiera de acuerdo con la normatividad de cada país de origen. En el caso de sucursales, se tendrá en cuenta la información de la Casa Matriz. Para realizar la evaluación, deberán remitir la información con corte al último mes disponible de 2022 y comparado con el mismo periodo de 2021. Las entidades que cuenten con la información actualizada al 2023 deberán enviarla comparativa con el mismo periodo del año anterior. En caso tal que los estados financieros tengan un corte diferente al anual se deberá anexar certificación por parte del Contador confirmando los periodos de presentación de la información. Para verificar la información aportada, las entidades extranjeras podrán enviar adicionalmente el RUP actualizado.

Indicadores que se deben acreditar

Para participar en el proceso de selección, el proponente deberá cumplir con los siguientes indicadores a 31 de diciembre de 2022. Adicionalmente, para entidades extranjeras se tendrá en cuenta la información disponible al último periodo de 2022, de acuerdo con los cortes de presentación de información del país de origen. Las entidades extranjeras que cuenten con la información actualizada al 2023 deberán presentar esta información.

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

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

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

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

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

Solicitud de información adicional

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

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

3. De orden técnico (Capacidad técnica)

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

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

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



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

a. Experiencia técnica habilitante

Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, EL PROPONENTE independientemente que se trate de una propuesta individual o bajo alguna figura de asociación, (consorcio o unión temporal) deberá adjuntar con su propuesta tres (3) certificaciones de contratos suscritos con empresas públicas o privadas nacionales. Para el caso de propuestas presentadas bajo la figura de asociación todos sus integrantes deberán aportar al menos una (1) certificación, garantizando en todo caso el mínimo exigido.

Las certificaciones deben cumplir con las siguientes condiciones:

El objeto de las certificaciones deberá ser igual o similar al de la presente invitación, en los cuales se evidencie la experiencia en solución integral de Mesa de Servicio a nivel nacional.

La sumatoria del valor de las tres (03) certificaciones deberán acreditar una cuantía igual o superior al cien por ciento (100%) del presupuesto oficial de esta invitación incluyendo IVA.

En al menos dos de las certificaciones se debe demostrar la prestación de servicio como mínimo a 1.100 usuarios o equipos soportados.

Las certificaciones deberán corresponder a contratos que hayan finalizado su vigencia posterior al 2015.

La duración de cada uno de los contratos certificados incluidas sus prorrogas no puede ser inferior a un (1) año.

Para Consorcios o Uniones Temporales se debe especificar el porcentaje de participación en el Consorcio o Unión Temporal si la experiencia se acredita bajo alguna de estas figuras.

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

otras certificaciones que cumplan con los requisitos señalados en el presente numeral, siempre y cuando no mejoren la oferta.

Las certificaciones deberán reunir los siguientes requisitos para ser tenidas en cuenta:

Cada certificación debe contener el nombre de la entidad contratante y ser expedida únicamente por dicha entidad y debe estar firmada por la persona competente o autorizada para el efecto (representante legal, gerente o quien haga sus veces, supervisor o quien tuvo a su cargo el control de ejecución del contrato de parte del cliente).

- Indicar expresamente el objeto contratado.
- Cada certificación debe indicar expresamente la fecha de inicio y fecha de terminación del contrato.
- En caso de que la certificación sea expedida a un consorcio o unión temporal, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes y sólo se tendrá en cuenta la experiencia de quien presente la propuesta a este proceso.
- El valor total del contrato. Este podrá estar expresado en moneda legal colombiana o en moneda extranjera, indicando si incluye impuestos o no, los valores serán objeto de conversión por parte de la compañía a pesos colombianos de acuerdo con los siguientes parámetros:

Cuando el valor esté dado en dólares de los Estados Unidos de América (USD) se convertirá a pesos colombianos utilizando para esa conversión la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TRM) Promedio Anual correspondiente al año de ejecución, para lo cual la compañía tomará la publicada por el Banco de la República para el año correspondiente en el link <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/trm>

Cuando el valor esté dado en moneda extranjera diferente a dólar de los Estados Unidos de América, se realizará su conversión a dólares estadounidenses de acuerdo con las tasas de cambio estadísticas diarias publicadas por el Banco de la República. Luego se procederá a su conversión de los USD resultantes a pesos colombianos, de conformidad con la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TRM) Promedio Anual correspondiente al año de ejecución para lo cual se procederá como se indicó en el párrafo anterior, en el enlace allí indicado. Se aceptan certificaciones dirigidas a otras entidades, siempre y cuando en el contenido de estas, se pueda certificar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

El valor de los contratos, en moneda legal colombiana, con los que se acredita la experiencia se actualizará a pesos colombianos del año 2022. Dicha actualización se hará utilizando el SMMLV así: LA PREVISORA S.A. tomará el valor del contrato al momento de la terminación y se divide por el valor del SMMLV del año correspondiente a la misma terminación. El número de salarios así obtenido se multiplica por el valor del SMMLV del año 2022. Para el efecto, LA PREVISORA S.A. utilizará los siguientes valores del Salario Mínimo Legal Mensual Vigente según el periodo en el cual haya sido terminado el contrato certificado:

AÑO	SMMLV
2017	737.717
2018	781.242
2019	828.116
2020	877.803
2021	908.526
2022	1.000.000
2023	1.160.000

LA PREVISORA S.A. tendrá en cuenta para su evaluación las tres (03) primeras certificaciones foliadas en orden ascendente. En caso de que estas no cumplan con los requisitos antes señalados o presenten inconsistencias de forma o de fondo, se solicitará aclaración al proponente, quien deberá responder dentro de los términos fijados para tal fin.

Las certificaciones sólo podrán ser reemplazadas por la respectiva acta de liquidación siempre que dicha acta contenga la información solicitada en el presente documento. El contrato como tal puede adjuntarse para complementar información, pero no sirve para reemplazar la certificación ni el acta de liquidación.

Se aceptan certificaciones dirigidas a otras entidades, siempre y cuando el contenido de estas, se pueda verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

EL OFERENTE deberá suministrar los datos de contacto respecto de las certificaciones entregadas. Así como, acreditar la calidad del servicio de los contratos certificados, ya sea dentro de la misma certificación o en un documento anexo como el acta de liquidación, o cualquier otro en el que se evidencie el mismo.

PARAGRAFO: LA PREVISORA S.A. se reserva el derecho de confirmar la veracidad de las certificaciones aportadas en la propuesta y cuando sea necesario podrá solicitar por una única vez y con plazo perentorio al proponente que aporte otras certificaciones que cumplan con este documento.

Si la certificación incluye varios contratos, EL OFERENTE deberá indicar en forma precisa si son adiciones al principal o si son contratos diferentes, caso en el cual, deberá informar claramente con cuáles de los contratos contenidos en esa certificación pretende acreditar la experiencia mínima habilitante. Si la certificación incluye el contrato principal con su adición, prórrogas y otros-sí, se entenderá como un solo contrato certificado.

EL PROPONENTE debe diligenciar el Anexo No 03: Experiencia técnica habilitante, relacionando hasta las tres (3) certificaciones de experiencia mediante las cuales pretende acreditar su experiencia técnica habilitante. En este anexo no podrán incluirse las certificaciones con las cuales se pretenda acreditar la EXPERIENCIA ADICIONAL CALIFICABLE las cuales deben consignarse en otro formato como se indica más adelante. NOTA: En ningún caso LA PREVISORA S.A. tendrá en cuenta una misma certificación para efectos de HABILITACIÓN y a la vez para OTORGAMIENTO DE PUNTAJE.

LA PREVISORA S.A. podrá solicitar a los oferentes aclaración de las certificaciones o la presentación de los documentos que conduzcan a ello. En ejercicio de esta facultad, los oferentes no podrán adicionar, modificar o mejorar sus propuestas. No se aceptarán certificaciones expedida por el mismo proponente.

En caso de que la certificación presente inconsistencias de forma y no de fondo, se solicitará aclaración al proponente el cual debe responder dentro de los términos fijados para tal fin.

En caso de que EL OFERENTE presente certificación de experiencia en Consorcios o Uniones temporales, sólo se tendrá en cuenta la experiencia de quien presente la propuesta a este proceso, de acuerdo con su participación en dicho Consorcio o Unión temporal. No obstante, todos los miembros deberán aportar experiencia que en la sumatoria acredite la mínima exigida.

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

Si una de las certificaciones presentadas para acreditar la experiencia mínima habilitante exigida se refiere a un contrato ejecutado por un consorcio, unión temporal u otra forma

asociativa, sólo se tendrá en cuenta para efecto de la sumatoria de los valores para alcanzar el 100% del presupuesto oficial que se exige en este proceso, el valor correspondiente al porcentaje de participación respectivo certificado, de manera que dicho porcentaje debe figurar en la certificación aportada o en su defecto en el documento de constitución de la forma asociativa, el cual se podrá anexar como complementario.

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

En caso de que EL OFERENTE sea una sociedad subordinada o controlada, deberá tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 260 del Código de Comercio, así: Una sociedad será subordinada o controlada cuando su poder de decisión se encuentre sometido a la voluntad de otra u otras que serán su matriz o controlante, bien sea directamente, caso en el cual aquellas se denominarán filial o con el concurso o por intermedio de las subordinadas de la matriz, en cuyo caso se llamará subsidiaria”, así las cosas, la filial o subsidiaria podrá invocar la subordinación, por ejemplo, en el caso que nos ocupa, acreditar experiencia relacionada con el objeto del presente proceso de selección, a través de su empresa matriz.

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

Aportar junto con la oferta un poder con amplias facultades suscrito por el representante legal de la casa matriz donde autorice expresamente a la filial o subordinada a presentar los requisitos habilitantes del pliego de condiciones de la casa matriz que requiera EL OFERENTE, y la autorización para presentar la oferta y suscribir todo acto o contrato con ocasión al presente proceso de selección, asumiendo expresamente la responsabilidad solidaria con EL OFERENTE derivada de la presentación de su oferta.

El poder de que trata el numeral anterior deberá venir en original debidamente suscrito y apostillado o legalizado, según corresponda.

Para que la invocación de subordinación sea válida, además de lo anterior, EL OFERENTE deberá demostrar que la casa matriz, cuenta con una participación accionaria en la filial o subordinada igual o superior al cincuenta por ciento (50%), de conformidad con el artículo 28 y 29 de la ley 222 de 1995, y normas concordantes.

b. Condiciones técnicas obligatorias.

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

LOS OFERENTES aceptan íntegramente las condiciones y obligaciones establecidas en esta invitación, la cual formará parte integral del contrato a celebrar.

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

Los proponentes aceptan íntegramente las condiciones y obligaciones establecidas en el documento de condiciones, sus adendas o aclaraciones formarán parte integrante del contrato a celebrar.

Nota: Se debe indicar de manera expresa por parte de EL PROPONENTE en su propuesta, una manifestación sobre su compromiso de cumplimiento (cumple/no cumple) para cada uno de los requisitos, a través del diligenciamiento del Anexo No 02: Requisitos técnicos mínimos.

1. Personal del servicio

Desarrollar el objeto del contrato con los roles y perfiles relacionados en la invitación. En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados en un término no superior a cinco (5) días hábiles, por personas que cumplan con los mismos requisitos o superiores y deberá asegurar la transferencia de conocimientos de las actividades a desarrollar, previa autorización por parte de LA PREVISORA S.A.

1.1 Personal de contingencia:

Disponer de personal de contingencia capacitado para cubrir los roles definidos en caso de presentarse novedades tales como:

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

Las contingencias deberán cubrir la novedad en un tiempo no mayor a cuatro (4) horas y en caso de que no se cubran los puestos por las situaciones antes descritas, se descontará en el pago de la factura proporcional al tiempo de novedad.

Estas contingencias no tienen costo alguno para LA PREVISORA S.A., y por tanto ninguna de ellas entrará a contabilizarse dentro de la factura mensual.

Nota: No hace parte de las novedades por contingencia, las vacaciones tomadas por los funcionarios de EL PROVEEDOR, ya que estas deberán ser cubiertas con personal fijo.

1.2. Dotación de personal del proveedor:

Con el fin de identificar adecuadamente a los empleados y personal de EL PROVEEDOR, este último deberá:

- Suministrar a su personal, los respectivos elementos de identificación para su uso al interior de LA PREVISORA S.A.
- Garantizar que todo su personal porte en un lugar visible, los elementos que permitan identificarlos al interior de la organización como empleados de EL PROVEEDOR.
- Suministrar los computadores, celulares, kits de mantenimiento y demás elementos necesarios para el desarrollo de la labor de su personal en la ejecución de contrato, los cuales deberán cumplir con las políticas de LA PREVISORA S.A. S.A. sobre seguridad, software/hardware etc.

1.3 Control de turnos del personal de mesa:

EL PROVEEDOR deberá garantizar que cuenta con un esquema de asignación de turnos y creación de mallas para el control de asistencia, horarios y validación de puestos efectivos por parte de LA PREVISORA S.A. que permita la administración del personal de agentes con las siguientes características:

- a) Control de acceso por roles que permita identificar a cada persona con su código.
- b) Visualización del estado del personal en cualquier situación: (descanso, permiso, almuerzo, etc.)
- c) Control de entradas y salidas.
- d) Total de horas trabajadas.
- e) Generación de reportes diarios y consolidados.
- f) Rotación de personal.
- g) Entre otros

2. Disponibilidad del servicio

Garantizar la disponibilidad del servicio, referida como la capacidad que tiene un servicio o componente de un servicio de soporte para realizar sus funciones o mantener habilitadas sus capacidades de entrega cuando sea necesario.

En cuanto al servicio de Mesa de Servicio y sus componentes se requiere que **EL PROVEEDOR** asegure la siguiente disponibilidad:

SERVICIO O COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Herramienta de Gestión ITSM Aranda Service Management	<p>Administrar y gestionar la plataforma tecnológica Aranda Service Manager habilitada para que los usuarios registren casos (incidentes y requerimientos) y realicen consultas del estado.</p> <p>El proveedor es el responsable de centralizar, organizar los servicios, según el catálogo de servicio, permitiendo registro, consulta, escalamientos, flujos, asegurando la eficacia en la gestión de los servicios disponibles y la entrega oportuna.</p> <p>Adicionalmente, El Proveedor debe garantizar que la plataforma tecnológica de gestión ITSM siempre esté actualizada con cada una de las atenciones gestionadas, seguimientos y/o los reportes que conlleve a la solución.</p>
Portal Autogestión de Contraseñas	<p>Administrar y gestionar la plataforma tecnológica Aranda Password recovery para la autogestión, restablecimiento y administración de contraseñas por parte del usuario final.</p> <p>Lo anterior, de acuerdo con las políticas, procedimientos y lineamientos de seguridad de LA PREVISORA S.A., El Proveedor deberá sugerir opciones de mejora, evolutivos y demás elementos que fortalezcan la plataforma provista por LA PREVISORA S.A.</p>
Línea Celular	<p>Suministrar, administrar y gestionar las líneas que debe estar habilitadas durante la vigencia del contrato, en los horarios definidos por LA PREVISORA S.A.</p> <p>El contratista deberá suministrar los dispositivos smartphone y el plan de telefonía para soportar la operación de LA PREVISORA S.A., para al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador Mesa de Servicio • Técnico atención Premium (VIP) • Líder de Mesa nivel 1 • Gestor de incidencias
Servicio IVR	<p>Es una tecnología de telefonía que le permite a los clientes interactuar con el sistema de atención de la</p>

SERVICIO O COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
	<p>compañía a través de menús de voz configurables, en tiempo real. El servicio de IVR será provisto por LA PREVISORA S.A. El contratista debe proponer mejoras al sistema IVR, de acuerdo con la priorización de los servicios y el modelo de atención. El contratista debe suministrar las voces offset a demanda para ser configuradas en el sistema IVR durante la vigencia del contrato.</p>
<p>Agente virtual en Microsoft Teams - Chat Bot Albi</p>	<p>Administrar y gestionar el canal de atención Chat Bot Albi según los lineamientos entregados por LA PREVISORA S.A., donde se debe garantizar como mínimo el monitoreo del servicio, generación de informes y demás estadísticas que requiera LA PREVISORA S.A.</p>
<p>Planta Telefónica</p>	<p>Gestionar las llamadas para la atención de los soportes para los usuarios de los servicios de TI de LA PREVISORA S.A., a través, de la plataforma telefónica dispuesta por la entidad. Adicionalmente, se debe generar y entregar los informes y demás estadísticas que requiera LA PREVISORA S.A., de acuerdo con la estructura y obligaciones detalladas en el apartado de Informes.</p>
<p>Mejores prácticas ITIL4 certificadas</p>	<p>Administrar y gestionar la herramienta Software de Gestión de Servicios de TI, bajo las mejores prácticas ITIL4, donde se garantice el desarrollo continuo de los servicios prestados, así como sus evolutivos, adopción de nuevos servicios y demás implementaciones donde se requiere que EL PROVEEDOR lo soporte, mantenga, documente y ejecute.</p>
<p>Gestión efectiva de tickets</p>	<p>Administrar, gestionar y registrar todas las solicitudes de servicio recibidas de soporte y atención al cliente desde el Service Desk omnicanal.</p>
<p>Omnicanalidad</p>	<p>Administrar y gestionar todos los canales de contacto que disponga LA PREVISORA S.A. en la Mesa de Servicios, para entregar los servicios de TI que se tengan disponibles.</p>
<p>Automatización de procesos</p>	<p>EL PROVEEDOR deberá acompañar los procesos de desarrollo, evolutivos, ajustes, pruebas y puesta en funcionamiento de las automatizaciones que se generen para optimizar la asignación de tickets, la gestión de incidencias, problemas, cambios, requerimientos y SLAs</p>

SERVICIO O COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
	con reglas de negocio, notificaciones y workflows y demás componentes que se requieran implementar.

Nota: Los servicios y/o componentes anteriormente indicados, deben ser garantizados de acuerdo con los niveles de servicios acordados, horarios de servicio requeridos y priorización definida por LA PREVISORA S.A.

3. Gestión de mesa de servicio

EL PROVEEDOR deberá tener en cuenta el cumplimiento de los siguientes horarios:

JORNADA	HORARIO MESA DE SERVICIOS
Jornada hábil	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.
Jornada no hábil	Domingos y festivos a través de celular de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. Tener disponibilidad de personal para soporte de incidentes de usuarios VIP.
Cierres	Días de cierre, los cuales corresponde al último día calendario del mes de 7:00 a.m. a 11:30 p.m. Nota: en casos excepcionales se podrá solicitar ampliar el tiempo de servicio para el cierre.

- La Mesa de Servicios debe ser el único punto de recepción de todas las solicitudes tecnológicas de LA PREVISORA S.A.
- El coordinador de mesa de servicios deberá coordinar el trabajo realizado por los demás técnicos de soporte en sitio y a nivel nacional, por medio de la herramienta de control Aranda, que se encarga del seguimiento de principio a fin de los incidentes, requerimientos y de la capacitación del personal de soporte en sitio que atienden las sedes y sucursales de LA PREVISORA S.A.
- EL PROVEEDOR basado en su experiencia realizará la revisión, entendimiento, entrenamiento de su equipo de trabajo, con el fin de soportar la operación requerida, así mismo, deberá generar y entregar las recomendaciones a posibles ajustes del catálogo de servicios en conjunto con LA PREVISORA S.A. antes de iniciar la operación y durante la prestación del servicio.

- d. La Mesa de Servicios debe hacerse cargo de la atención, solución o 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.
- e. La Mesa de Servicios debe realizar seguimiento de punta a punta a los incidentes y requerimientos en todas las Subgerencias que conforman la Gerencia de TI, realizando envío semanal de backlog a todo el personal (interno y externo) que conforman las Subgerencias de la Gerencia de TI.
- f. EL PROVEEDOR será responsable en todo momento de hacer el seguimiento sobre el incidente o requerimiento, a pesar del escalamiento que haya lugar, de los progresos, mantener informado al usuario de manera oportuna, y la documentación en la plataforma de gestión de casos.
- g. En Casa Matriz de LA PREVISORA S.A. se debe contar con el personal necesario para el cumplimiento de los ANS asociados a cada servicio, desplazándose de manera inmediata a la ubicación del solicitante del servicio. Se debe contar con el personal requerido para que brinde el soporte en sitio, se debe garantizar como mínimo la cantidad de recursos solicitados por LA PREVISORA S.A., o los que EL PROVEEDOR considere para garantizar los acuerdos de nivel de servicio. Cabe indicar que este personal es de servicio exclusivo en la sede mencionada, no interactuará ni atenderá a las demás sucursales de LA PREVISORA S.A.
- h. Los oferentes deben mantener vigente y suministrar el certificado de licencia para el uso de las herramientas que disponga para la prestación efectiva del servicio durante la vigencia del contrato.
- i. En las sucursales de Cali y Medellín EL PROVEEDOR debe contar con al menos un técnico de soporte en sitio, o los que consideren necesarios para cumplir los ANS.
- j. Para las demás sucursales EL PROVEEDOR deberá asignar personal adicional de manera virtual o remoto para gestionar los servicios establecidos en un primer nivel, y en caso de ser necesario desplazar personal para la correspondiente gestión, sin costo adicional para LA PREVISORA S.A.
- k. Realizar una (1) encuesta de satisfacción de servicio al sexto mes de servicio (previa revisión de las preguntas a realizar con el supervisor del contrato), en las cuales se garantice la participación de mínimo el 75% de los funcionarios que acceden a los servicios de LA PREVISORA S.A.
- l. Hacer la divulgación, recolección de información, análisis e informe respectivo de la encuesta semestral, incluyendo las conclusiones y acciones de mejora asociadas que se deben ejecutar para mejorar el resultado obtenido y que estas mejoras se reflejen en la siguiente encuesta realizada.
- m. Realizar encuestas de servicio personalizadas y dirigidas a un usuario o usuarios específicos de LA PREVISORA S.A., de común acuerdo con el supervisor del contrato. con

una periodicidad no mayor a 15 días calendario, con su respectivo análisis y planes de acción.

- n. Capacitar o generar transferencia de conocimiento a todo el personal de mesa de servicio como mínimo cuatro (4) horas bimensuales en temas afines al servicio, ITIL, servicio al cliente etc., con el fin de mejorar la prestación del servicio a los usuarios finales.
- o. Evaluar trimestralmente a los agentes/técnicos (personal que presta el servicio) de acuerdo con los lineamientos de LA PREVISORA S.A. y las recomendaciones del supervisor del contrato, y enviar al supervisor del contrato, los resultados y análisis de las evaluaciones junto con el plan de acción y mejora si es necesario.
- p. La Mesa de Servicio deberá contar con personal idóneo y especializado contratado directamente por el oferente para soporte en sitio en las ciudades principales donde LA PREVISORA S.A. tenga presencia directa o indirecta: Bogotá (Centro Empresarial Corporativo y Casa Matriz), Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Montería y Pereira con un desplazamiento a sitio del técnico máximo de 4 horas hábiles. Para las demás ciudades donde LA PREVISORA S.A. tenga sucursales, deberá asegurar el soporte que se requiera por demanda, con un tiempo de desplazamiento del técnico máximo de 12 horas hábiles. Ejecutar las obligaciones del contrato a nivel nacional, en aquellas ciudades donde LA PREVISORA S.A. cuenta con sucursales, centros de expedición, canales de comercialización y/o nuevos modelos de negocio que LA PREVISORA S.A. pueda generar.
- q. Definir y realizar capacitaciones de uso y apropiación sobre las herramientas que la mesa de servicio administrará y gestionará para los usuarios finales, previamente aprobadas por la Gerencia de Tecnología y con una regularidad mensual.
- r. Definir y realizar campañas de sensibilización y cultura bimensuales, previamente aprobadas por la Gerencia de Tecnología de LA PREVISORA S.A., contribuyendo a la mejora del servicio y del uso de las herramientas de gestión y medios de comunicación con mesa de servicio por parte de los usuarios. Las campañas deben hacer referencia especialmente a:
 - i. Orientar a los usuarios a que hagan uso de los canales de contacto que tiene la mesa para recibir los reportes de servicio como Chatbot, Canal WEB.
 - ii. Impulsar la autogestión, propiciando el uso de los portales de información y herramientas para que los usuarios puedan resolver por sí mismos los incidentes y requerimientos que tengan.
 - iii. Enviar de manera programada información de interés a los usuarios con relación a la mesa de servicio y la mejora continua, dirigida a sucursales, áreas o procesos, en eventos y zonas en específico para generar cercanía con los usuarios o a demanda de acuerdo con las indicaciones de la supervisión del contrato.
 - iv. El alcance de estas campañas es a nivel nacional.
 - v. Debe entregar medición sobre la efectividad de las campañas realizadas.

- s. El soporte y mantenimiento del software de la línea base será responsabilidad exclusiva de EL PROVEEDOR. EL PROVEEDOR deberá escalar a los diferentes fabricantes de los aplicativos, en caso de que se requiera.
- t. Inventario Físico: EL PROVEEDOR deberá realizar un (1) inventario físico a nivel Nacional en la vigencia del contrato en todas las sucursales de LA PREVISORA S.A. Seguros. Por cada equipo se tendrá una hoja de vida electrónica (CMDB) de todos los activos informáticos de LA PREVISORA S.A. Deberá mantener actualizada la información en la plataforma de Aranda Service Management de gestión proporcionada por LA PREVISORA S.A., para lo cual, como mínimo se requiere contar con la siguiente información:
 - i. Fabricante.
 - ii. Modelo.
 - iii. Tipo de equipo: PCs, portátil, monitor, impresora, servidor, switch, ups, etc.
 - iv. Funcionario responsable.
 - v. Código inventario de Previsora y tercero.
 - vi. Número de serie.
 - vii. Sucursal y área en donde se encuentra.
 - viii. Nombre y código del funcionario que tiene asignado el equipo.
 - ix. Usuario de red del funcionario que tiene asignado el equipo.
 - x. Novedades reportadas.
 - xi. Garantía.
- u. Medio de atención de requerimientos e incidentes: debe monitorear y supervisar los siguientes medios de recepción de requerimientos para la prestación del servicio de acuerdo con los ANS y horarios de atención definidos por LA PREVISORA S.A.:
 - i. Página Web con autenticación por directorio activo para uso interno y externo (sitio seguro con doble factor de autenticación) con ambiente gráfico amigable y de fácil uso por parte del usuario final.
 - ii. Chatbot.
 - iii. Línea telefónica 018000 y una línea telefónica directa para Bogotá soportadas en un PBX que dé cumplimiento a los indicadores definidos, exclusivas para LA PREVISORA S.A. el número de la línea 018000.
 - iv. Autogestor de contraseñas para directorio activo y los demás sistemas de información de la compañía.
 - v. Formatos anexos para registro de requerimientos e incidentes (según lo definido por LA PREVISORA S.A.)
 - vi. Módulo para consulta de la base de conocimiento, autogestión, dentro de la plataforma de gestión de usuario de Aranda.
- v. EL PROVEEDOR debe garantizar el correcto funcionamiento de la operación en un esquema activo pasivo. De igual manera EL PROVEEDOR debe contar con escenarios de contingencia, donde la operación de La Mesa ejecute todas sus actividades cumpliendo con el servicio en su totalidad (servicios críticos: sitio alternativo de ubicación del personal de Mesa diferente al de LA PREVISORA S.A., soporte remoto-conexión al portal de

gestión de casos). Este modelo apalancará el Plan de Continuidad de Negocio previsto por la Compañía.

- w. En el evento que se requiera ejecutar el plan de contingencia, EL PROVEEDOR deberá garantizar el cumplimiento de sistemas de seguridad perimetral informática que integren firewalls, IPS, IDS, WAF, Antimalware, sistemas DLP, que aseguren la confidencialidad y seguridad y en cumplimiento de la normatividad: Circulares Externas 052 de 2007, 022 de 2010, 042 de 2012, 029 de 2014, emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y certificación vigente de la norma ISO27001:2013, así como las demás que las modifiquen o complementen durante la ejecución del contrato.
- x. EL PROVEEDOR deberá prestar el servicio de manera integral y bajo los estándares del marco ITIL V4 o superior, garantizando la mejora continua de los servicios de TI ofrecidos. Suministrar el certificado de licencia vigente para el uso de las herramientas que hagan parte del servicio y mantenerlas vigentes durante la ejecución del contrato.
- y. EL PROVEEDOR debe asegurar la administración proactiva de la herramienta con enfoque de mejora continua, esto conlleva a la evolución de las funcionalidades de la herramienta acorde a las necesidades y dinámica de la operación de LA PREVISORA S.A. Llevar a cabo en conjunto con LA PREVISORA S.A. una reunión mensual de seguimiento de gestión del servicio. Conformar un equipo de trabajo dedicado a la gestión de la ejecución del contrato, entre el Líder del proyecto de EL PROVEEDOR en conjunto con el supervisor del contrato o la persona asignada por LA PREVISORA S.A. Las actas y documentación que se generen en esta reunión deben ser elaboradas por el responsable del servicio nombrado por EL PROVEEDOR:
Las actividades de esta reunión son entre otras:
 - i. Análisis de los informes y entregables presentados por EL PROVEEDOR según contrato.
 - ii. Seguimiento a los procesos y procedimientos que está ejecutando EL PROVEEDOR, así como a los resultados de las diferentes actividades
 - iii. Aprobación y seguimiento a las campañas de sensibilización y cultura

4. Implementar y gestionar el esquema de atención de la mesa de servicios, con los requisitos que se describen a continuación:

A. Equipos de cómputo al servicio de LA PREVISORA S.A.:

- i. Soporte técnico preventivo y correctivo a equipos de cómputo de LA PREVISORA S.A. a nivel de hardware y software completo (Nota: La gran mayoría de PC de LA PREVISORA S.A. están en modalidad de arrendamiento).
- ii. Soporte a equipo de cómputo a nivel de Software y diagnóstico básico de Hardware para los equipos que sean rentados por LA PREVISORA S.A.
- iii. Aseguramiento de LAN y servicios de red.
- iv. Administración de usuarios.

- v. Configuración de perfil, como correo, impresoras, unidades de red etc.
- vi. Instalación de aplicativos del negocio, instalación en servidores de aplicaciones y máquinas de usuario final PC o portátil.
- vii. Soporte a los aplicativos y ofimática.
- viii. Soporte en sitio y remoto.
- ix. Gestión de mantenimiento preventivo/detectivo/correctivo.
- x. Traslado de información (Toma y restauración del respaldo de información del usuario) ante contingencias, novedades, cambios de PC, retiro de personal de LA PREVISORA S.A.

B. Equipos de cómputo de terceros (Outsourcing):

Validar el cumplimiento de los requisitos técnicos definidos por LA PREVISORA S.A., para activar un equipo de un tercero e informar al área que corresponda en caso de no cumplir (especificaciones técnicas, sistema operativo, antivirus, licenciamiento de software, bloqueo de puertos, entre otros).

- i. Aseguramiento de LAN y servicios de red.
- ii. Administración de usuarios.
- iii. Configuración de perfil.
- iv. Instalación de aplicativos del negocio.
- v. Soporte a los aplicativos de negocio.
- vi. Verificación del cumplimiento de los controles de seguridad de la compañía.
- vii. Verificar el software mínimo aceptable (Checklist).
- viii. Registro y almacenamiento de la documentación presentada por los terceros referentes al hardware y software de los pc según procedimiento definido.
- ix. No está dentro del alcance de la Mesa de Servicio los mantenimientos preventivos y/o correctivos sobre HW o SW base, estos los debe tramitar el usuario con el proveedor con quien adquirió el equipo.

C. Aplicativos misionales

EL PROVEEDOR deberá dar soporte a los aplicativo misionales de LA PREVISORA S.A., para estos aplicativos que son críticos y Core principal del negocio de seguros de LA PREVISORA S.A., la atención y soporte tendrá un alcance que incluye instalación, desinstalación, configuración, validación de la configuración, ABM de usuarios, soporte en la funcionalidad del aplicativo y documentación de la ficha técnica de dicho software.

D. Aseguramiento de la gestión de los servicios de tecnología.

- i. Hacerse cargo de la atención, solución o escalamiento de las solicitudes (incidentes o requerimientos) 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 y la satisfacción del cliente.

- ii. Garantizar la prestación del servicio en gestión de incidentes, gestión de requerimientos, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión del conocimiento, gestión de niveles de servicio, gestión del catálogo de servicios, gestión de la configuración y gestión de activos tecnológicos e inventarios automáticos de hardware y software.
- iii. Gestionar a los usuarios VIP de forma inmediata, de acuerdo con el listado suministrado por LA PREVISORA S.A. con la relación de estos usuarios, el cual debe actualizarse en forma concurrente en conjunto con el supervisor que LA PREVISORA S.A. designe, así como definir un protocolo de atención consecuente, identificando las personas con los skills suficientes para la atención de sus incidentes y requerimientos. Asignar un recurso exclusivo para gestionar los usuarios VIP, con su debido backup.
- iv. Validar la documentación, información y/o autorizaciones para la efectiva atención de las solicitudes según los procedimientos definidos entre ambas partes.
- v. Validar la funcionalidad de las soluciones tecnológicas dadas a las solicitudes, enfocados en buscar optimización del servicio, la causa raíz del incidente, minimizar estas incidencias y reducir los tiempos de resolución de las solicitudes requeridas.
- vi. Tener amplia visibilidad sobre todo el ciclo de vida de las solicitudes, que le permitan identificar fácilmente áreas que necesiten mejoras (necesidades de entrenamiento, mejoras en nuevas versiones de aplicativos, necesidades de hardware, etc.) y presentar en las reuniones mensuales opciones de mejora para fortalecer en toda la Gerencia de TI las capacidades necesarias que permitan mejorar el servicio al usuario final.
- vii. Realizar el estudio proactivo de los problemas atendidos, las tendencias observadas y el estudio de las causas que dieron origen a dichos problemas.
- viii. Realizar la gestión de activos tecnológicos bajo las políticas de LA PREVISORA S.A., alineándose con los controles establecidos por la entidad al momento de asignaciones, entregas, retiros, reasignaciones, custodia y entrega a recursos físicos para disposición final de los equipos propios de la entidad.
- ix. Especificar los mecanismos de seguridad que serán utilizados para un adecuado aseguramiento, control y seguimiento de los procesos y procedimientos soportados por el personal de la Mesa de Servicio (ejemplo: Administración de claves y cuentas de usuario final, usuarios para acceso a la infraestructura tecnológica de Previsora, etc.).

Contar con un área de calidad que se encargue de:

- i. Realizar seguimiento al cumplimiento por parte de los agentes de la Mesa de Ayuda de los procesos y procedimientos establecidos.
- ii. Realizar revisiones aleatorias periódicas de incidentes y/o requerimientos de servicios de TI para evaluar la calidad y eficiencia en la documentación.
- iii. Verificar que la clasificación final de los casos corresponda con la solicitud reportada.
- iv. Realizar llamadas aleatorias a los usuarios para evaluar los niveles de satisfacción frente al servicio de mesa de ayuda.

- v. Reportar las inconsistencias detectadas en el proceso.
- vi. Asegurar que los recursos de la mesa de ayuda utilicen adecuadamente los protocolos de atención establecidos.
- vii. 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.

5. Niveles de soporte

a. Soporte de primer nivel (1):

Identificación de incidentes y requerimientos relacionados con los sistemas de información de la compañía, para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de solución respectivo. Adicionalmente, deben ejecutar documentar y aplicar como mínimo las siguientes acciones y las demás que se definan con LA PREVISORA S.A.:

- i. Ser el único punto de contacto para los usuarios de los servicios de tecnología.
- ii. Brindar soporte de primer nivel de aplicaciones de LA PREVISORA S.A.
- iii. Crear los casos en la herramienta de gestión provista por LA PREVISORA S.A.
- iv. Gestionar los incidentes y requerimientos dentro de los tiempos acordados en la gestión de la llamada relacionados con los sistemas de información de la compañía que se encuentren al alcance. De lo contrario, proceder con la documentación requerida a realizar el escalamiento necesario según corresponda.
- v. Evaluar si la documentación del caso está completa para iniciar gestión o requiere información adicional.
- vi. Informar y ejecutar los pasos para la solución de los casos que están dentro de su alcance.
- vii. Documentar los procedimientos realizados, de modo que el Analista de nivel II no realice reprocesos y conozca la gestión realizada por el analista anterior.
- viii. Documentar cada uno de los casos con la gestión realizada.
- ix. Realizar seguimiento de los casos pendientes por gestionar.
- x. Asesorías en el uso de la plataforma de office 365 (Paquete de ofimática)

b. Soporte de Segundo Nivel (2):

- i. Gestión de accesos: ABM de usuarios de directorio activo, aplicaciones de negocio.
- ii. Gestión de novedades a través del gestor de identidades.
- iii. Gestión de aplicaciones Core: es el nivel de Mesa donde se hace una primera validación y gestión a nivel de aplicativos Core de negocio.

- iv. Soporte en sitio: Es el conjunto de procesos, procedimientos y/o actividades que deben ser desarrollados en el sitio de trabajo requerido para asegurar que los servicios de Tecnología de Información a cargo de la mesa de servicio se brinden en los niveles de servicio esperados para cada usuario (Con inmediatez a los usuarios VIP) y mantener su continuidad operativa de equipos de cómputo, aplicaciones de negocio, escritorio, utilitarios, ofimáticos, certificados digitales, tokens.
- v. Soporte infraestructura: Repositorios de información (Carpetas), redes, terminal services, backups, gestión del directorio activo, correo, servidores, entre otros que estén a su alcance o suministrados por LA PREVISORA S.A.
- vi. Soporte aplicaciones ofimáticas: aplicaciones de negocio sobre los servicios debe ser registrado con la documentación soporte en el ticket junto con la aceptación sobre la labor realizada por parte del usuario. Esta información además debe registrarse en la hoja de vida del equipo y/o componente tecnológico en la CMDB.
- vii. Documentador: encargado de la elaboración de documentos de los procesos de apoyo de TI, procedimientos, instructivos, actividades y diagramas entre otros. Generar las comunicaciones requeridas en los eventos que se puedan presentar en la disponibilidad de algún servicio de tecnología, ya sea programado o de emergencia, las cuales deben contener los parámetros aprobados por la Gerencia de Mercadeo.
- viii. Soporte nivel 1 impresión: realizar las actividades operativas propias del servicio de soporte de impresión nivel 1, donde debe ejecutar la instalación, revisión, configuración del servicio impresión en los computadores de usuarios finales.
- ix. Dar soporte en sitio o remoto (dentro y fuera de la red) para actividades como:
 - Aseguramiento básico de LAN y servicios de conexión de red
 - Crear el acceso a usuarios de red, aplicaciones de negocio y correo corporativo.
 - Configurar el perfil de red y de aplicaciones desde Directorio Activo.
 - Instalar y brindar el soporte de aplicativos del negocio y herramientas ofimáticas autorizadas bajo políticas y estándares de LA PREVISORA S.A.
 - Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los PC's, portátiles y demás equipos de ofimática propios de LA PREVISORA S.A.
 - Dar soporte y acompañamiento a Juntas Directivas y videoconferencias en las diferentes salas de reuniones de LA PREVISORA S.A.
 - Acompañar a eventos puntuales donde LA PREVISORA S.A. requiera su apoyo.
 - Apoyar y soportar las solicitudes de Conexiones VPN cliente, escalar al proveedor cuando sea necesario.

6. Herramientas de gestión del servicio

EL PROVEEDOR debe administrar la herramienta que disponga LA PREVISORA S.A. de acuerdo con lo requerido por la entidad, para la gestión de mesa de servicio que permita personalizar mejoras de acuerdo con las necesidades de la entidad. EL PROVEEDOR deberá administrar adecuadamente las herramientas de gestión y apoyo de soporte según los roles asignados en la herramienta.

A. Herramienta de gestión ITSM

EL PROVEEDOR debe administrar la plataforma provista por LA PREVISORA S.A. y garantizar la debida gestión del servicio ITIL en la versión que disponga LA PREVISORA S.A., y que como mínimo debe ejecutar los siguientes procesos:

I. Prácticas de gestión general

- a. Mejora continua
- b. Gestión de la seguridad de la información
- c. Gestión del conocimiento
- d. Medición y reportes
- e. Gestión del portafolio
- f. Gestión del riesgo
- g. Gestión de la estrategia
- h. Gestión de proveedores
- i. Gestión de talento humano y personal

II. Prácticas de gestión de servicios

- a. Gestión de la disponibilidad
- b. Gestión de capacidad y desempeño
- c. Control de cambios
- d. Gestión de incidentes
- e. Gestión de activos de TI
- f. Gestión de eventos y monitoreo
- g. Gestión de problemas
- h. Gestión de liberaciones
- i. Gestión de catálogo de servicios
- j. Gestión de la configuración del servicio
- k. Mesa de servicio
- l. Gestión de niveles de servicio
- m. Gestión de solicitudes de servicio

III. Prácticas de gestión técnica

- a. Gestión de despliegue
- b. Gestión de infraestructura y plataforma

IV. Actividades principales para ejecutar desde la herramienta ITSM:

- a. Realizar el control automático de las licencias de software que LA PREVISORA S.A. tiene adquiridas contractualmente bajo la herramienta provista para ello. EL PROVEEDOR deberá realizar el cargue en la base de datos del inventario inicial de licenciamiento y realizar la actualización del inventario según las adquisiciones de software que realice LA PREVISORA S.A., de manera permanente.
- b. Si se requiere instalar software en los activos informáticos de LA PREVISORA S.A. para la correcta prestación del servicio, EL PROVEEDOR será responsable de que se encuentre debidamente licenciado y que se brinde el correcto soporte, por lo tanto, debe quedar toda la información relacionada con el licenciamiento en un repositorio en la herramienta para consulta en cualquier momento.
- c. Gestionar la herramienta de administración de Software, la cual debe permitir la distribución, instalación y desinstalación de software, y la gestión del parchado de las estaciones de trabajo de manera desatendida y ejecutarse en segundo plano para evitar afectar las labores de los usuarios.
- d. Con el fin de llevar a cabo una completa administración de los equipos cubiertos en el servicio, el oferente deberá realizar el cargue en la base de datos del inventario inicial de la infraestructura de TI. Dicho inventario debe mantenerse actualizado por parte del oferente en la CMDB teniendo en cuenta los reemplazos, altas, bajas, reasignaciones, actualizaciones y traslados de los equipos soportados bajo este contrato y descritos en la línea base, la cual se modificará dinámicamente con base en esta misma información, con el fin de tener la trazabilidad de cada elemento. La Gestión del inventario debe realizarse a través una herramienta automatizada de sobre el módulo de Inventario y debe ser consecuente con los dispositivos relacionados en el Directorio Activo, en la CMDB y en la Base de Inventario Físico. Adicionalmente este inventario debe permanecer actualizado diariamente y debe ser consecuente con cada uno de los reportes generados, en el que se relacionen equipos identificados en el inventario.
- e. Incluir en la configuración automática de la herramienta provista por LA PREVISORA S.A., 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 PROVEEDOR y LA PREVISORA S.A. en la etapa de transición.
- f. Para los equipos de escritorio (desktop), portátiles y servidores; es obligatorio diligenciar en la herramienta ITSM la siguiente información:
 - i. Sistema operativo: nombre, tipo, service pack aplicado, idioma, product key.

- ii. Procesador (CPU): fabricante, modelo, velocidad.
 - iii. Memoria RAM: total de RAM, número de módulos de memoria, tipo y tamaño.
 - iv. BIOS/Firmware: versión.
 - v. Disco duro: fabricante, capacidad, tecnología.
 - vi. Medio óptico: fabricante, modelo, tipo.
 - vii. Monitor: fabricante, modelo, tipo, código de inventario, número de serie.
 - viii. Tarjeta de Red (NIC): fabricante, modelo, versión y fecha del controlador.
 - ix. Tarjeta de audio: fabricante, modelo, versión y fecha del controlador.
 - x. Impresora: fabricante, modelo, versión y fecha del controlador
 - xi. Tarjeta de video: fabricante, modelo, versión y fecha del controlador
 - xii. Entorno de Red: Nombre del equipo, dirección IP, tipo de dirección IP (DHCP o Fija)
- g. Como parte del control de activos, EL PROVEEDOR debe dar aviso al supervisor del contrato, a más tardar al siguiente día hábil, sobre los cambios críticos que se den en los equipos a nivel de hardware y que no se ajusten a un programa de actualización previamente establecido, este monitoreo debe realizarse a través de la herramienta provista por LA PREVISORA S.A, que permita identificar a través de alertas los cambios que sufran los activos. Lo anterior, con el fin que conjuntamente se tomen las acciones correctivas (y preventivas en el corto plazo) a que haya lugar. Sobre estos eventos, las acciones tomadas y el resultado de la ejecución de estas, en la reunión mensual de Gestión del Servicio, deberá presentar un informe con las novedades correspondientes al mes que se está evaluando.
- h. Planear, preparar, supervisar y ejecutar los procedimientos y procesos necesarios para garantizar la disposición exitosa del software de la compañía y la implementación de nuevas versiones de software dentro del entorno operacional de LA PREVISORA S.A. Como mínimo se debe realizar las siguientes tareas:
- i. Llevar a cabo distribuciones programadas de software, archivos, parches y/o actualizaciones a los equipos de cómputo y portátiles incluidos dentro de este contrato teniendo en cuenta las definiciones según la gestión de cambios.
 - ii. Realizar pruebas previas al despliegue final del software en evaluación para mitigar un impacto negativo masivo por este motivo.
 - iii. Monitorear y hacer las correcciones necesarias al proceso de distribución de software.
 - iv. Mantener un reporte actualizado en línea del estado del proceso de distribución y al finalizar exitosamente el mismo, entregar el respectivo informe.
 - v. Mantener actualizadas las hojas de vida en la CMDB de los equipos y/o servidores con las versiones instaladas para tener trazabilidad.
 - vi. La programación de la distribución de software debe hacerse de común acuerdo con LA PREVISORA S.A., y de esto quedará constancia en el informe impreso entregado por parte de El PROVEEDOR.
- i. EL PROVEEDOR debe asegurar que los funcionarios que deban interactuar con la plataforma tecnológica de gestión de los servicios de TI conozcan la usabilidad de los

módulos a gestionar, para resolver los casos asignados y puedan acceder en forma remota y en tiempo real de forma ágil, eficiente y oportuna a:

- i. Los incidentes, requerimientos, problemas y cambios registrados en la mesa de servicio.
- ii. Consultas por usuario.
- iii. Consultas por estado, categoría de los incidentes, requerimientos, problemas y cambios.
- iv. Consulta por analista/operador.
- v. Consulta por oficina, sucursal, dependencia.
- vi. Consulta por catálogo de servicio.
- vii. Consulta por elemento de configuración e inventarios (CMDB: CI's – ITILV4: Hardware: computadores de escritorio, portátiles, impresoras, servidores, switches, router, almacenamiento, software, aplicaciones, servicios, escáner, ups entre otros).
- viii. Crear, hacer anotaciones y dar como solucionada una solicitud de servicio.
- ix. Base de incidentes, requerimientos, problemas y cambios.
- x. Base de datos de conocimiento.
- xi. Estadísticas del servicio.
- xii. Buzón de sugerencias, quejas y reclamos (dentro del portal web)

B. Herramienta de telefonía

EL PROVEEDOR deberá suministrar a los agentes de Mesa de servicios los respectivos equipos de cómputo, con sistema operativo licenciado, software de antivirus licenciado, y con las últimas actualizaciones. Adicionalmente, deberá entregar a los agentes de Mesa, las diademas correspondientes de conexión a dispositivos de telefonía IP y con el adaptador USB en caso de que se requiera conectar en el equipo de cómputo.

Los equipos de cómputo de los agentes deben tener las siguientes especificaciones técnicas mínimas:

- a. Procesador: 2 Cores, tipo i5 o superior
- b. Memoria: 8 Gb o superior
- c. Tarjeta de red
- d. Sistema operativo: Windows 10 Profesional.
- e. NetFramework v4.8 o superior
- f. Contar con alguno de los siguientes navegadores: Google Chrome 95+, Microsoft Edge 95+
- g. Licenciamiento de Microsoft Office 365 E5 para los equipos de cómputo de los Agentes de Mesa.

El Proveedor deberá garantizar la correcta gestión de la herramienta telefónica, es decir, que, si requiere entrenamiento para su correcto uso, éste deberá reportar y solicitar a LA PREVISORA S.A.

Nota: La plataforma de telefonía para la gestión de las llamadas será provista por LA PREVISORA S.A.

C. Grabación de llamadas

EL PROVEEDOR debe garantizar el monitoreo del 100% de las llamadas de entrada y salida (se admitirá un porcentaje de error del 0.05%), así mismo, realizar consultas de las grabaciones y llamadas atendidas en tiempo real.

EL PROVEEDOR debe reportar al proveedor de Telefonía en caso de que las grabaciones o llamadas no cuenten con una buena calidad sonora (que se identifique la conversación de los dos interlocutores con facilidad), independiente del tipo de programa y formato que se utilice para la grabación.

EL PROVEEDOR debe realizar el acompañamiento, pruebas, validaciones de las configuraciones del IVR para la implementación de un sistema de audio respuesta, de acuerdo con los flujos y estructura del árbol que diseñe el proveedor de La Mesa de Servicio. Así mismo deberá suministrar las voces en offset de los menús del IVR.

Se requiere que EL PROVEEDOR valide y adelante las pruebas de funcionamiento y configuración de las colas de llamadas con mensajes de espera hacia el usuario final, y del correcto flujo de estas, de manera que la atención sea oportuna y en las mejores condiciones, que permita la grabación de mensajes para comunicar a los usuarios incidentes masivos con la posibilidad de actualización de los flujos y mensajes correspondientes.

Parte vital de la prestación del servicio es la generación de estadísticas de atención telefónica. Es por ello que EL PROVEEDOR deberá entregar todas las estadísticas que la compañía requiera. Esto permite tener trazabilidad de la cantidad de llamadas recibidas, abandonadas, la duración de las llamadas, identificar los horarios pico de servicio y de esta manera tomar decisiones basadas en los reportes de capacidad y disponibilidad.

D. Llamadas salientes (outbound)

El servicio de la planta telefónica tiene la capacidad de generar llamadas a celular utilizando las troncales SIP de LA PREVISORA S.A., para lo cual EL PROVEEDOR deberá hacer uso de este servicio, y de esta manera garantizar la trazabilidad y seguimiento del servicio entregado a los usuarios.

E. Telecomunicaciones y almacenamiento

LA PREVISORA S.A. proveerá la planta telefónica y el respectivo almacenamiento de las grabaciones de las llamadas. EL PROVEEDOR podrá solicitar las grabaciones con el respectivo procedimiento que compartirá LA PREVISORA para tal fin.

F. Chatbot

El proveedor deberá administrar y monitorear el chatbot de Mesa provisto por LA PREVISORA S.A., que como mínimo tendrá las siguientes funcionalidades:

- a. Tomar solicitudes y encuentran la mejor respuesta a preguntas frecuentes (FAQs o gestiones de primer nivel).
- b. Generar tipificaciones sobre cada interacción.

- c. Identificar las solicitudes que requieren de una atención humana.
- d. Derivar con el agente humano esas solicitudes que están fuera de su alcance.
- e. Manejar imágenes.
- f. Gestionar interacciones con botones de llamada a la acción.
- g. Gestionan más de una conversación simultáneamente.
- h. Generar reportes automáticos.
- i. Integrado en Office 365 Teams como App.

G. Herramienta de conexión remota

El proveedor deberá administrar y monitorear la herramienta de conexión remota, que contendrá como mínimo las siguientes funcionalidades:

- a. La herramienta de conexión remota generará logs de auditoría en donde como mínimo se registrará el analista que realizó la conexión, la hora de conexión, cuánto tiempo duró la conexión, registro de actividad y usuario que aprobó o denegó la conexión.
- b. La herramienta provista por LA PREVISORA S.A. garantiza que la atención se realizará de forma segura con todos los agentes de mesa de servicio y con el personal que lo requiera de LA PREVISORA S.A., la conexión remota a los computadores de usuario final para temas de soporte, EL PROVEEDOR deberá garantizar el uso de dicha herramienta para la atención remota.
- c. EL PROVEEDOR deberá garantizar el uso de la herramienta de conexión remota de control remoto de equipos dentro y fuera de la red de LA PREVISORA S.A.
- d. EL PROVEEDOR deberá garantizar que el soporte prestado de manera remota deberá ser grabada para trazabilidad ante entes de control, control de calidad y mejora continua y mantenerse por la vigencia del contrato.

7. Actividades de la operación

EL PROVEEDOR deberá garantizar a LA PREVISORA S.A. el logro de los siguientes objetivos:

- a. Incentivar el uso de la tecnología sobre el recurso humano, entiéndase como automatización, autogestión.
- b. Hacer la gestión integral de todo el ciclo de vida del servicio bajo marco ITIL V4 o superior.
- c. Lograr una estandarización y consistencia en la gestión del servicio en la resolución y tratamiento de los incidentes y requerimientos reportados.
- d. Verificación funcional tecnológica del servicio solicitado o reportado como falla.

- e. Gestionar los respectivos incidentes y requerimientos de servicio, así como la atención en sitio como garantías, establecer comunicación con los fabricantes de los aplicativos al servicio de LA PREVISORA S.A.
- f. Gestionar la herramienta para el proceso de gestión de cambios, asignar el rol de Gestor de cambios, garantizando que se cumpla el ciclo de vida de los cambios tecnológicos.
- g. Gestionar la base de conocimiento, CMDB, entre otros sistemas de administración de conocimiento.
- h. Gestionar los niveles de servicio SLM.
- i. Administrar el autogestor de contraseñas para directorio activo y los otros autogestores que LA PREVISORA S.A. entregue para las demás aplicaciones Core de negocio.
- j. Resolución, control y seguimiento de nuevas categorías y tipificaciones que se generen y estén dentro del entorno general para la solución integral de los servicios de TI, que se está contratando. Estas serán documentadas por EL proveedor con el aval del supervisor del contrato y posteriormente socializadas ante los usuarios.
- k. Gestionar y administrar las herramientas de inventario tecnológico y gestión de elementos informáticos provista por LA PREVISORA S.A.
- l. Gestionar el catálogo de servicios.
- m. Acompañar y gestionar las integraciones y desarrollos entre la plataforma Aranda Service Management con la plataforma de Microsoft 365 (Ejemplo: Teams).
- n. Monitorear el Chatbot como canal de comunicación para los reportes de los usuarios.
- o. Permitir a los auditores internos y externos de LA PREVISORA S.A., realizar sus funciones de control y vigilancia en forma adecuada, así como otros órganos externos reguladores; esto incluye, la obligación de entregar a LA PREVISORA S.A. cualquier información que ella requiera, siempre y cuando esté relacionada con el contrato y las responsabilidades impuestas por la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier otra autoridad.
- p. Acompañar activamente al personal de la Gerencia de Tecnología durante las auditorías, generando los respectivos informes, reportes de actividades, procesos y/o procedimientos ejecutados por la mesa de servicios ante entes auditores de acuerdo con los tiempos y plazos comunicados por los entes auditores o de acuerdo con la necesidad de la supervisión del contrato.
- q. Cumplir con las siguientes normas:
 - i. Todo el software que el proveedor suministrará y utilizará para el cumplimiento de lo solicitado en la presente invitación, debe estar debidamente licenciado, garantizando la inviolabilidad de los derechos de autor y propiedad intelectual de los bienes utilizados, siendo responsable de todas las acciones y sanciones penales y/o administrativas a las que haya lugar. (LA PREVISORA S.A. se exime de toda responsabilidad ante el software instalado en elementos de terceros), EL PROVEEDOR debe anexar certificación o los soportes de licenciamiento en caso de ser requerido por LA PREVISORA S.A.
 - ii. Cumplir con lo indicado en la circular externa No 002 de 2018 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio para el tratamiento de datos

- personales, y con aquella normatividad que surja al respecto durante la ejecución del contrato.
- iii. Cumplir de manera integral con la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales y con aquella normatividad que surja al respecto durante la ejecución del contrato.
 - iv. Cumplir las disposiciones de la circular externa 029 de 2019 de la Superintendencia Financiera de Colombia, y con aquella normatividad que la modifique o que surja al respecto durante la ejecución del contrato y que resulte aplicables al objeto de este.
 - v. Cumplir las disposiciones según normas ISO 27001:2013, NTC ISO 27001:2022 o sus modificaciones que resulten aplicables confirme el objeto del contrato.
- r. Realizar gestión semiautomática de escalamiento de acuerdo el catálogo de servicio definido y la parametrización de la herramienta.

8. Capacitaciones y evaluaciones

- i. Evaluación trimestral de agentes y envío de resultados de las capacitaciones que se haga al personal de MDS.
- ii. Todo el personal de MDS debe ser capacitado como mínimo 4 horas bimensuales en temas afines al servicio, ITIL, servicio al cliente etc. Los costos asociados deben ser asumidos por EL PROVEEDOR.
- iii. Como resultado del análisis y gestión de incidentes, problemas y cambios, se deben entregar los informes generados y relacionados en el numeral anterior, los cuales deben presentar a manera de recomendaciones las oportunidades de mejora que permitan tomar decisiones que eleven el nivel de servicio de la mesa de servicio.
- iv. A partir de los reportes y las sesiones de trabajo, se generarán las recomendaciones que sean del caso, definiendo los responsables de implementarlas, la fecha en que esto debe estar implementado incluyendo el procedimiento requerido para su aplicación, gestión, divulgación y seguimiento.
- v. Cada vez que se identifique la pérdida de un indicador mensual se debe plantear una estrategia de mejora que debe ser presentada por el gerente del proyecto de EL PROVEEDOR en la reunión de revisión del informe correspondiente al mes de pérdida del indicador.

9. Otros Aspectos

- i. LA PREVISORA S.A. proporcionará el espacio físico para el funcionamiento de la mesa de servicios, para el personal solicitado por LA PREVISORA S.A. con dedicación 100%. El espacio por suministrar incluye la infraestructura física con módulos/puestos de trabajo, cableado estructurado con puntos eléctricos, de voz/datos.

- ii. EL PROVEEDOR deberá asumir la totalidad e integralidad del costo, gestión, administración y demás; de todos los elementos de hardware, software, enlaces de comunicaciones cifrado, personal y otros que le sean necesarios para cumplir de manera óptima con sus deberes y obligaciones.
- iii. EL PROVEEDOR deberá entregar durante el primer mes de operación, el plan de contingencia de acuerdo al objeto del contrato, así como deberá ejecutar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o fortuitos que puedan afectar los servicios Continuidad del Servicio y Recuperación de Desastres: Definir y documentar como EL PROVEEDOR garantizará la continuidad del servicio a través de esquemas cómo planes de contingencia, respaldo de información, planes de acción, continuidad del negocio y recuperación de desastres. 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, entre otros.

10. Transición de ITIL ®V3 a ITIL ®4

EL proponente deberá revisar las recomendaciones con que cuenta LA PREVISORA S.A. para analizar las implementaciones que se pueden realizar dentro del alcance del objeto del contrato, como evolución a ITIL v4, sin que esto represente costos adicionales para LA PREVISORA S.A.

Ejecutar el contrato desarrollando cada una de las siguientes etapas:

Etapas de Transición: Documentar durante la etapa de transición (En un repositorio documental o carpeta compartida) detalladamente las características de los procedimientos y la manera de operar el servicio, con respecto a:

- **Arquitectura de la Solución:** Definir y documentar la infraestructura, herramientas, metodología y procedimientos contemplados para la solución específica ofertada a LA PREVISORA S.A.
- **Funcionalidad de la mesa de servicio:** Explicar las herramientas de gestión y apoyo de soporte con que contará la mesa de servicio para su operación.
- **Estructura:** Especificar cómo estará compuesto el Soporte y Atención de la mesa de servicio con sus especialidades y roles.
- **Procedimientos:** Definir los protocolos y procedimientos de la estructura de Soporte y Atención de la mesa de servicio.
- **Infraestructura:** Debe cumplir con la normatividad colombiana, definir como estará compuesta la estructura de equipos y de servidores con las que contará la mesa de servicio, así como la estructura requerida para las comunicaciones (planta telefónica, celular, sistema WEB, Canal comunicaciones, Chatbot, Correo, etc.). El envío de notificaciones debe permitir el envío de correo asegurado (cuenta de correo con usuario y contraseña).

- **Integración con mejores prácticas de IT:** Definir y documentar la forma en la cual se integran procesos de ITIL V4 o superior y objetivos de control COBIT en la solución específica ofertada para LA PREVISORA S.A. El objetivo es tener una metodología que esté alineada con mejores prácticas desarrolladas para la planeación, gestión, soporte y prestación de servicios de TI a nivel mundial, en su propuesta debe definir y documentar de forma general como aplican estas mejores prácticas a la solución ofertada.
- **Manuales de Procedimientos:** Se deberá levantar y entregar LA PREVISORA S.A. en la etapa de transición, el Manual de Procedimientos para los servicios ofertados, el cual se definirá acorde al alcance de los servicios y los tiempos definidos con LA PREVISORA S.A. Toda la documentación relacionada con la prestación del servicio de mesa deberá permanecer actualizada, para este fin EL PROVEEDOR debe contar con el rol de documentador quién será la persona encargada de elaborar la documentación de los procesos, instructivos, procedimientos y actas que soporte la Operación. Estos documentos deben estar escritos en castellano.
- **Mecanismos de Comunicación:** Se deberá levantar y entregar LA PREVISORA S.A. en la etapa de transición, los protocolos y documentar los procedimientos que LA PREVISORA S.A. puede emplear para el reporte de: Requerimientos, incidentes, problemas, cambios, consultas de la CMDB, licencias, inventario, seguimiento a casos (solicitudes de servicio), reportes y demás accesos a la información. Adicionalmente se debe definir una Matriz de Escalamiento dónde se identifiquen plenamente los roles de las personas involucradas en la prestación del Servicio.

ETAPA	DURACIÓN o PERIODO	DETALLE
Transición	A partir del acta de inicio del contrato y hasta un (1) mes después del inicio del contrato.	<p>Esta etapa iniciará a partir del acta de inicio del contrato y hasta un (1) mes después del inicio del contrato. En esta etapa no se generarán pagos, es decir, que todos los costos serán asumidos por EL PROVEEDOR y sin costo para LA PREVISORA S.A.</p> <p>En esta etapa se definirá la información de la base de datos de inventario de activos tecnológicos (Hardware y Software) usando como apoyo la base digital actualizada.</p> <p>EL PROVEEDOR deberá entregar un plan de transición máximo una (1) semana después de la adjudicación del contrato, el cual contempla los siguientes aspectos:</p> <p>a. Definición de Rol Gerencial.</p>

ETAPA	DURACIÓN o PERIODO	DETALLE
		<p>b. Definición de Roles Operativos.</p> <p>c. Proceso de Gestión de Atención y Resolución de requerimientos, incidentes, problemas, cambios y base de conocimiento.</p> <p>d. Proceso de Gestión de Niveles de Servicio: EL PROPONENTE deberá ejecutar una evaluación y un análisis de cómo se encuentra el nivel de madurez de la operación bajo la guía de buenas prácticas de ITIL, y entregar un informe donde también se incluya la hoja de ruta, donde se detalle las transiciones y actividades para pasar de ITIL 3 a ITIL 4 de los servicios objeto del contrato.</p> <p>Así mismo, debe entregar un plan de trabajo detallado donde se contemple los procesos actuales, el cual deberá incluir la caracterización, configuración, divulgación, operación y mejora.</p> <p>e. Describir proceso de gestión de la configuración, describir las actividades del proceso y descripción de las herramientas de gestión y soporte.</p> <p>f. Gestión de activos tecnológicos e inventario automático de hardware y software, describir las actividades del proceso y descripción de las herramientas de gestión y de soporte.</p> <p>g. Proceso de Generación de indicadores.</p> <p>h. Proceso de Reportes de Gestión.</p> <p>i. Proceso de Medición de Satisfacción a Clientes.</p> <p>j. Proceso de Mejoramiento Continuo dentro de la etapa de operación.</p> <p>k. Prueba Piloto De Operación (canales de comunicación, herramienta del servicio, telefonía, correo electrónico, chatbot, web).</p>



ETAPA	DURACIÓN o PERIODO	DETALLE
		<p>I. Implementación de los servicios para el inicio de la operación.</p> <p>p. Definir el protocolo de comunicación para el proyecto.</p> <p>En dicha etapa, EL PROVEEDOR deberá realizar la entrega del diseño, construcción e implementación de la Operación del servicio.</p> <p>Realizar la revisión del catálogo de servicios, proponer mejoras alineadas al estándar de ITIL 4.</p> <p>Definir y documentar en la etapa de transición, el procedimiento a seguir para la generación de reportes respecto a la gestión de requerimientos, incidentes, problemas, cambios, CMDB, base de conocimientos, inventarios, niveles de servicio y catálogo de servicios con la frecuencia definida entre las partes, con la información completa sobre lo registrado como por ejemplo: Tipo de solicitud, tiempo de respuesta y resolución, procedimiento empleado, observaciones particulares, personas que intervinieron, anexos como archivos, imágenes, correos etc., los mismos podrán ser clasificados por período ,actividad realizada, clase de solicitud, entre otros que se definan.</p> <p>Se acordará con el proveedor en esta etapa, los entregables e indicadores que se recibirán y medirán en los informes de gestión mensuales.</p> <p>Escalamiento de solicitudes: Definir en la etapa de transición en conjunto con LA PREVISORA S.A. la prioridad de la solicitud (Web, chatbot y llamada), los niveles de escalamiento, contactos</p>



ETAPA	DURACIÓN o PERIODO	DETALLE
		<p>en cada nivel y los tiempos establecidos en cada nivel para la resolución de las solicitudes. Si la complejidad de la solicitud excediera la responsabilidad de la mesa de servicio o no se contará con la documentación técnica necesaria para resolverlo, se debe explicar cuál es la solución temporal o el plan alternativo para seguir. Así mismo se debe definir y documentar aspectos mínimos tales como:</p> <p>A. árboles o Rutas de Resolución de solicitudes: Se debe especificar como maneja y controla la criticidad de las solicitudes y sus mapas de resolución.</p> <p>B. Seguimiento de las solicitudes reportadas por Web, Chatbot o llamada: Se debe especificar el ciclo de las solicitudes y de los procedimientos de soporte implícitos.</p> <p>C. Cierre de solicitudes: Se debe especificar como maneja y controla el proceso de cierre una vez estas han sido resueltas o solucionadas por quien corresponda.</p>
<p>Operación (incluye Etapa de Cierre)</p>	<p>A partir del acta de inicio del contrato y hasta 12 meses después.</p>	<p>La etapa de Operación contará con una fase inicial de afinamiento que tendrá una duración de hasta 2 meses, en la cual EL PROVEEDOR deberá estabilizar la prestación de los servicios y garantizar el cumplimiento de los indicadores, por lo cual durante esta fase inicial de afinamiento no se generarán penalizaciones por incumplimiento de estos, solo se empezarán a aplicar a partir del tercer mes de operación.</p> <p>1.2) Etapa de operación: Esta etapa iniciará a contarse a partir del tercer mes de operación hasta la finalización del contrato.</p> <p>Durante esta etapa se pagará un costo fijo mensual y podrán existir costos variables por servicios adicionales que impacten los indicadores, soportado por un estudio y previo</p>

ETAPA	DURACIÓN o PERIODO	DETALLE
		<p>acuerdo entre LA PREVISORA S.A. y EL PROVEEDOR.</p> <p>EL PROVEEDOR deberá entregar el plan de operación detallado a más tardar el primer día del tercer mes de operación, que deberá contemplar la Implementación de los procesos de atención y gestión del servicio teniendo en cuenta los ANS definidos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de incidentes. ✓ Gestión de requerimientos. ✓ Gestión de problemas. ✓ Gestión de cambios de TI. ✓ Gestión del conocimiento. ✓ Gestión de niveles de servicio. ✓ Gestión del catálogo de servicios. ✓ Gestión de la configuración ✓ Gestión de activos tecnológicos e inventario automático de hardware y software <p>Cierre: Esta etapa se iniciará a contarse a partir del décimo mes de la etapa de operación del contrato. La fase de cierre es el periodo comprendido por los dos (2) últimos meses de ejecución del contrato, en la cual EL PROVEEDOR deberá realizar la entrega final de la operación a quien LA PREVISORA S.A. designe.</p> <p>El objetivo de la etapa de cierre es la entrega de la responsabilidad del desarrollo y ejecución de los servicios objeto de esta contratación por parte de EL PROVEEDOR a LA PREVISORA S.A.</p>

ETAPA	DURACIÓN o PERIODO	DETALLE
		<p>o a quien esta última designe, siguiendo una metodología que minimice el impacto en las operaciones normales de LA PREVISORA S.A. Durante esta etapa, EL PROVEEDOR deberá seguir ejecutando cabalmente el plan definido para la etapa de operación.</p> <hr/> <p>EL PROVEEDOR deberá definir y entregar el Plan de Cierre en el décimo mes de la etapa de operación del contrato, detallado con los siguientes aspectos:</p> <p>a. Definición de Rol Gerencial Cierre</p> <p>✓ Persona asignada a este rol para esta etapa.</p> <p>✓ Actividades que desarrollará esta persona</p> <p>✓ Perfil de experiencia y entrenamiento de esta persona.</p> <p>b. Definición de Roles Operativos cierre</p> <p>✓ Número de personas asignadas a este rol para esta etapa.</p> <p>✓ Actividades que desarrollarán estas personas</p> <p>✓ Perfil de experiencia y entrenamiento de estas personas</p> <p>c. Plan de Cierre: Descripción de las actividades (diseño del plan, entregables, formatos, cronograma, entre otros)</p> <p>✓ Fase de Validación del cierre y entrega</p> <p>Descripción de las actividades (entregables, indicadores, cronograma entre otros).</p> <p>✓ Fase de Implementación de la etapa de cierre</p>

ETAPA	DURACIÓN o PERIODO	DETALLE
		Descripción de las actividades (entregables, entre otros). ✓ Reportes de la etapa de cierre ✓ Proceso de entrega de procedimientos, data, bases de datos y documentación histórica ✓ Proceso de destrucción de la información. ✓ Informe de gestión de cierre del servicio ✓ EL PROVEEDOR deberá entregar en la primer semana del décimo mes de la etapa de operación a LA PREVISORA S.A., los reportes correspondientes a la gestión de incidentes, gestión de requerimientos, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión del conocimiento, gestión de niveles de servicio, gestión del catálogo de servicios, gestión de la configuración y activos del servicio e inventario automático de hardware y software, dos meses antes de finalizar el contrato, y al día siguiente de la terminación del contrato.

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

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

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



Nota: Se debe indicar de manera expresa por parte de EL PROPONENTE en su propuesta, una manifestación sobre su compromiso de cumplimiento (cumple/no cumple) para cada uno de los requisitos, a través del diligenciamiento del Anexo No 02: Requisitos técnicos mínimos.

a. Recurso humano mínimo habilitante.

EL PROPONENTE seleccionado deberá asignar los recursos y perfiles necesarios para cumplir con el objeto contractual, sin embargo, deberá adjuntar con su propuesta únicamente la hoja de vida y los correspondientes soportes del perfil de coordinador de Mesa de servicio. Para los demás recursos solicitados garantizar que EL PROPONENTE CUMPLE O NO CUMPLE debe presentar con su propuesta una certificación suscrita bajo la gravedad de juramento por el Representante Legal, en la que se compromete a proveer los recursos mínimos necesarios para la operación del servicio durante la vigencia del contrato.

Desarrollar el objeto del contrato con los roles y perfiles relacionados en el documento de condiciones. En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados en un término no superior a **cinco (5)** días hábiles garantizando hasta tanto sea reemplazado una persona de contingencia.

Para el cambio o remplazo de recurso humano se debe garantizar que se cumplan con los mismos requisitos o superiores establecidos en el documento de condiciones y deberá asegurar la transferencia de conocimientos de las actividades a desarrollar, previa autorización por parte de LA PREVISORA S.A.

Rotación de personal: EL PROVEEDOR deberá garantizar el cumplimiento del ANS establecido para la rotación de personal.

Revisión a novedades de personal: LA PREVISORA S.A verificará mensualmente en la reunión mensual de gestión con EL PROVEEDOR y/o en auditorias esporádicas, las novedades de personal, sin que esto implique relación laboral con el personal, en donde el único propósito será evitar posibles impactos negativos en la prestación del servicio cuando sea producto de un incumplimiento.

EL PROVEEDOR deberá presentar con el informe mensual todo lo relacionado con novedades de personal que eventualmente puedan impactar negativamente en la operación, como son:

- i. Aplicación de sanciones (Suspensiones, procesos disciplinarios, administrativos, fiscales)
- ii. Novedades de nómina (retiro e ingreso de personal de EL PROVEEDOR)
- iii. Programación de vacaciones
- iv. Programación de permisos

Las personas designadas en cada uno de los roles solicitados o cualquier otra persona vinculada con EL PROVEEDOR para el desarrollo de las actividades propias del contrato, no tendrán ningún tipo de vinculación laboral con LA PREVISORA S.A., y sus costos deberán ser asumidos por EL PROVEEDOR, por ende, este último asume la responsabilidad por las obligaciones que contraiga con el personal empleado para la prestación de los servicios y la realización de los

trabajos y toda la responsabilidad derivada de la relación contractual correrá a cargo de EL PROVEEDOR.

Nota: LA PREVISORA S.A. podrá solicitar cambio de personal asignado a la ejecución del contrato.

ROL Y NUMERO DE RECURSOS	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA	DEDICACIÓN	FUNCIONES
<p>Un (1) Coordinador de mesa de servicio Bogotá</p>	<p>Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, o Afines. Certificado ITIL® 4 Foundation, ITIL® 4 CDS (Create, Deliver and Support).</p>	<p>Cinco (5) años de experiencia mínima específica en: Proyectos relacionados con Mesas de Servicio aplicando buenas prácticas de ITIL Como Coordinador o líder de mesa para compañías con más de 1.000 usuarios, conocimiento y experiencia en generación de informes y análisis de datos.</p>	<p>100 %</p>	<p>Es el responsable de asegurar el correcto funcionamiento de la mesa de servicio. Entre sus principales funciones están: administrar y controlar el equipo de Mesa de Servicio, analizar los reportes mensuales de operación de la mesa con su respectivo plan de mejora, gestionar el cumplimiento de los ANS de La Mesa de Servicio, priorizar las solicitudes de alto impacto, monitorear las tareas generales de operación hasta su cierre, mantener informados a LA PREVISORA S.A. sobre la disponibilidad de todos los servicios de tecnología, ser el puente entre los proveedores que apoyan los procesos tecnológicos, entre otros. El coordinador de mesa de servicios deberá coordinar el</p>

ROL Y NUMERO DE RECURSOS	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA	DEDICACIÓN	FUNCIONES
				trabajo realizado por los demás técnicos de soporte en sitio y a nivel nacional, por medio de una herramienta de control implementada por EL PROVEEDOR, que se encarga del seguimiento de principio a fin de los incidentes, requerimientos y de la capacitación del personal de soporte en sitio que atienden las sedes y sucursales de LA PREVISORA S.A.
Mínimo Siete (7) Agentes de Mesa N1 o los necesarios para cumplir los ANS	Título de Formación Tecnológica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional o título profesional. en Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones o a fines a estas ingenierías.	Tres (3) años de experiencia mínima específica en: Soporte de aplicativos y de negocio. Conocimiento en Infraestructura, comunicaciones, sistemas operativos Windows y Linux, Directorio Activo y Microsoft 365.	100 %	Será el primer punto de contacto para el personal interno, donde se brinda una atención vía WEB, Chatbot o Telefónica para la solución de los incidentes y/o requerimientos, se recopila la información y las autorizaciones necesarias para la atención de estos documentando cada caso según corresponda.
Cuatro (4)	Título de Formación Tecnológica o aprobación de 7 semestres de	Dos (2) años de experiencia mínima específica en el Soporte de	100 %	Personal encargado de la atención en sitio de los

ROL Y NUMERO DE RECURSOS	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA	DEDICACIÓN	FUNCIONES
Soportes en Sitio o los necesarios para cumplir los ANS. (Bogotá)	Formación Universitaria Profesional o título profesional en Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones o a fines a estas ingenierías. Diploma o certificado de aprobación de cursos de sistemas operativos Microsoft en cualquiera de sus versiones.	hardware, software de equipos de cómputo para usuario final e infraestructura, con conocimiento en la herramienta ofertada. Conocimientos y/o experiencia en las prácticas y gestión ITIL® 4 Foundation		incidentes y/o requerimientos que se reciben en Mesa de Servicio y que el Primer Nivel no logró solucionar en la primera atención. Atención de casos reportados por las sucursales a nivel nacional a través de herramienta de conexión remota inicialmente y seguimiento a la labor realizada por los técnicos en sitio que van a las sucursales de todo el país.
Dos (2) Soportes en Sitio regionales. (1 Cali – 1 Medellín).	Título de Formación Tecnológica o aprobación de 7 semestres de Formación Universitaria Profesional o título profesional en Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones o a fines a estas ingenierías. Diploma o certificado de aprobación de cursos de sistemas operativos Microsoft en cualquiera de sus versiones.	Dos (2) años de experiencia mínima específica en el Soporte de hardware, software de equipos de cómputo para usuario final e infraestructura. Conocimientos y/o experiencia en las prácticas y gestión ITIL® 4 Foundation	100 %	Personal encargado de la atención en sitio de los incidentes y/o requerimientos que se reciben en Mesa de Servicio y que el Primer Nivel no logró solucionar en la primera atención. Atención de casos reportados por las sucursales a nivel nacional a través de herramienta de conexión remota inicialmente y seguimiento a la labor realizada por los técnicos en sitio que van a las

ROL Y NUMERO DE RECURSOS	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA	DEDICACIÓN	FUNCIONES
				sucursales de todo el país.
Un (1) Gestor de Accesos N2 Gestionar accesos a aplicativos	Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica. Conocimiento en Soporte en el Aplicativo CORE de negocio y gestión de accesos. Certificado ITIL® 4 Foundation	Dos (2) años de experiencia mínima en Mesas de Servicio: y/o gestionando accesos a aplicativos Conocimiento en O365, Directorio Activo, entre otros.	100 %	Personas que se encargarán de brindar los accesos necesarios asociados a los perfiles del personal interno, externo e intermediario de LA PREVISORA S.A. en los sistemas de información de LA PREVISORA S.A. S.A., obedece a la gestión de novedades de personal, entre otros.
Un (1) Gestor de Infraestructura N2 Bogotá.	Un recurso que cuente con: Certificado ITIL® 4 Foundation. ·Conocimientos básicos en infraestructura tecnológica (Servidores, redes, aplicaciones de negocio, WSUS, entre otros)	Tres (3) años de experiencia mínima específica en Mesas de Servicio: Brindando soporte a Infraestructura tecnológica (Servidores, redes, aplicaciones de negocio, WSUS, entre otros).	100 %	Persona especializada en atención de incidentes y/o requerimientos asociados a temas de infraestructura, como servidores, gestión nodos, réplicas y perfiles de granja de terminal, directorio activo, servidor de archivos, correo electrónico, Office 365, actualizaciones de componentes, instalación de aplicativos en servidores, generación de reportes y scripts, apoyo en labores

ROL Y NUMERO DE RECURSOS	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA	DEDICACIÓN	FUNCIONES
				que se defina desde el área de infraestructura entre otras funciones de la misma funcionalidad.
Un (1) Gestor Ofimático N2. gestión de activos y configuraciones, en Bogotá o los necesarios para gestionar los servicios.	Título de Formación Tecnológica o aprobación de 7 semestres de Formación Universitaria Profesional o título profesional en Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones o a fines a estas ingenierías.	Dos (2) años de experiencia mínima específica en gestión de activos y configuración, manejo de CMDB, manejo de inventarios de hardware y software, despliegue de software y actualizaciones tanto de SO como de aplicaciones.	100 %	Personal especializado en atención de incidentes y/o requerimientos asociados a ofimática como hardware, software y aplicaciones, líder de la gestión de activos fijos y encargado de garantizar el inventario de hardware y software de LA PREVISORA S.A. responsable de la actualización de la CMDB, gestión y actualizado del parchado de PCs con las plataformas disponibles de LA PREVISORA S.A. Administrar la plataforma de WSUS. Atención de eventos y requerimientos de Office 365 y escalar a proveedor

ROL Y NUMERO DE RECURSOS	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA	DEDICACIÓN	FUNCIONES
Dos (2) Operadores Procesamiento de Datos N2, generador de reportes, Bogotá.	Formación como Técnico, Tecnólogo o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional o título profesional en Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones o a fines a estas ingenierías. Deseable conocimiento en generación de reportes en Base de datos y Aplicativos CORE del negocio.	Seis (6) meses de experiencia mínima específica comprobable en generación de reportes, conocimiento en lenguaje de consultas y scripts a nivel de base de datos. Deseable en Sybase ASE15 o superior y MICROSOFT SQL Server.	100 %	Personal especializado en atención de incidentes y/o requerimientos asociados a la generación de reportes del sistema CORE de la compañía y la generación de reportes a demanda según las necesidades de LA PREVISORA S.A. S.A y/o las solicitudes de los entes de control. Reporte y consultas de las Base de datos de los aplicativos Core de la compañía. Entre los dos recursos deben cumplir con la entrega, gestión y atención de los reportes y casos, en el horario diurnos y nocturnos que se genere la necesidad de operación, incluye procesos de cierre mensual y posiblemente fines de semana.
Un (1) Documentador Bogotá	Técnico o Tecnólogo Ingeniero de Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial, Administración	Dos (2) años de experiencia mínima en documentación, manejo de	100 %	Persona encargada de la elaboración de documentos de los procesos de apoyo de TI, actividades,

ROL Y NUMERO DE RECURSOS	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA	DEDI CACI ÓN	FUNCIONES
	de empresas o Afines. · Certificado ITIL® 4 Foundation.	BPM y elaboración de artículos de conocimiento.		diagramas entre otros. Administrar la base de conocimiento. Administrar los comunicados con componente tecnológico. Apoyar el proyecto La Previsora en la creación y/o actualización de los documentos que detallan procesos, procedimientos, manuales, diagramas o instructivos internos o del cliente de acuerdo a la necesidad, independientemente del componente del sistema del valor del servicio. Asegurar los formatos, codificación y estructura de la documentación requerida de acuerdo con los lineamientos de La Previsora y EL PROPONENTE con respecto al sistema del valor del servicio. Realizar ajuste de los documentos en forma, estructura, tipo de letra,

ROL Y NUMERO DE RECURSOS	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA	DEDICACIÓN	FUNCIONES
				tamaño, ortografía y redacción, de acuerdo con los parámetros de la organización asegurando la calidad en la documentación desarrollada. Generar, indexar, adjuntar y tramitar toda la documentación operativa, técnica, táctica y estratégica, garantizando que los cambios, modificaciones y actualizaciones que deban hacerse se encuentren reflejados en la documentación correspondiente. Asistir a las reuniones operativas, ejecutivas, contractuales, semanales y cuando sea requerido por parte de La Previsora.
Un (1) Gestor de Incidentes y Requerimientos Bogotá	Título de Formación Técnica o aprobación de 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas y/o Administración de	Mínimo 3 años de experiencia realizando la gestión de Incidentes y Cumplimientos de solicitudes	100 %	- Garantizar que la operación se restablezca lo antes posible en el momento de una afectación.

ROL Y NUMERO DE RECURSOS	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA	DEDI CACION	FUNCIONES
	informática y/o Ingeniería Electrónica. Certificado ITIL 4 Fundamentos ®	Tres (3) años de experiencia mínima en: Proyectos relacionados con Mesas de Servicio en las cuales se apliquen metodología ITIL.		<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar que el equipo de mesa realice la adecuada creación, clasificación, escalamiento, solución y cierre de los servicios. - Realizar seguimiento a todos los grupos solucionadores del proyecto, sobre la gestión de tickets. -Verificar y actualizar Matrices de escalamientos y alcances por grupo solucionador. - Elaborar informes sobre la gestión de incidentes sobre el cual se evidencie la gestión de la operación para el proyecto. - Identificar errores que pueden ocurrir en los protocolos del negocio para tomar medidas correctivas. - Realizar planes de mejora de los servicios más afectados en el proyecto.

ROL Y NUMERO DE RECURSOS	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA	DEDICACIÓN	FUNCIONES
Un (1) Gestor de Ciberseguridad Bogotá	Profesional en Ingeniería de sistemas, electrónica, telecomunicaciones o afines, mínimo dos certificaciones (Certificación ISO 27001)	Más de 3 años de experiencia en atención de auditoría, remediación Vulnerabilidades, aseguramientos de plataforma, y/o gestión de ambientes de seguridad Experiencia de al menos un (1) año como agente de mesa de servicio y soporte en sitio	100 %	Gestión de planes y proyectos de ciberseguridad, atención de auditorías, manejo de indicadores, aseguramiento informático, gestión de las operaciones de seguridad.
Un (1) Gestor de mejora continua	Profesional en el Núcleo Básico de Conocimiento de Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Ingeniería Administrativa, Industrial o Administración de empresas y afines, ciencias políticas, ciencias sociales y humanas. Deseable, especialista en Gerencia de proyectos.	Un (1) año de experiencia mínima en Gestión de Proyectos relacionados con Tecnología y en el desarrollo de articulación de procesos de mejora continua	100 %	Realizar la administración del proceso de gestión de mejora continua de servicios TI, análisis, estructuración, implementación, ejecución y actualización del mismo. Conocimiento en la aplicación de buenas prácticas de gestión de proyectos de acuerdo al marco del PMI y metodologías ágiles.

ROL Y NUMERO DE RECURSOS	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA	DEDICACIÓN	FUNCIONES
Un (1) Analista de procesos - Bogotá	Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o ingenierías Afines. Anexar tarjeta profesional o título. de profesional. Contar con Certificado ITIL 4 Fundamentos ® como mínimo.	Dos (2) años de experiencia mínima en Gestión de metodología ITIL. Contar con un (2) año de experiencia en atención de Mesa de Servicio o Help Desk, con altos conocimientos en el área de servicio a usuarios	100 %	Realizar seguimiento de los procesos de capacidad y disponibilidad de la Infraestructura de TI, Tener conocimiento en el manejo de herramientas tecnológicas que permitan la gestión del Servicio. Contar con habilidades que permitan desarrollar actividades de servicio a usuarios finales
Un (1) Gestor de Aplicaciones N2	Título de Formación Tecnológica o aprobación de 7 semestres de Formación Universitaria Profesional o título profesional en Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones o a fines a estas ingenierías. Deseable conocimiento técnico en SQL y Servidores de Aplicación	Un (1) año de experiencia mínima específica comprobable en áreas financieras de soporte de mesa de segundo nivel, generación de Estadísticas y cifras de control, conocimiento en herramientas ofimáticas como Excel y lenguaje de consultas y scripts a nivel de base de datos en Sybase ASE15 o superior y MICROSOFT SQL Server.	100 %	Soporte a los errores que se generan dentro de los aplicativos de la compañía, realizando la validación de nivel 2. Revisa, valida y escala los casos que no son alcance de Mesa, escala a los especialistas de los niveles 3 y 4. Genera las estadísticas de seguimiento y calidad

Nota I: Para los perfiles en los cuales se requiere contar con certificación ITIL 4 fundamentos, y en caso de no tenerla al momento de la vinculación de los recursos, se podrá entregar a los tres meses máximo de haber iniciado el contrato.

Nota II: El proponente deberá adjuntar únicamente con la propuesta la hoja de vida y los correspondientes soportes del perfil de coordinador de Mesa de servicio. Para los demás recursos solicitados garantizar que EL PROPONENTE CUMPLE O NO CUMPLE debe presentar con su propuesta una certificación suscrita bajo la gravedad de juramento por el Representante Legal, en la que se compromete a proveer los recursos mínimos necesarios para la operación del servicio durante la vigencia del contrato.

NOTAS APLICABLES PARA TODOS LOS ROLES

EL OFERENTE deberá adjuntar con su propuesta una certificación firmada por su Representante Legal donde indique que, de adjudicársele el contrato, se compromete a poner a disposición de LA PREVISORA S.A. el personal mínimo solicitado y garantizará el cumplimiento de los perfiles mínimos requeridos, más los perfiles que de acuerdo con su modelo de gestión considere necesarios, conforme a los requisitos de la compañía para el momento del inicio del contrato y durante su vigencia. En todo caso, además de la certificación suscrita por el Representante Legal, EL OFERENTE deberá aportar las hojas de vida y soportes correspondientes del personal que pondrá a disposición de LA PREVISORA S.A. para ejecutar el contrato conforme se señala con anterioridad.

EL OFERENTE debe adjuntar en su propuesta los documentos que se mencionan a continuación:

- Hoja de vida del personal de acuerdo con el formato hoja de vida función pública para persona natural publicado en la página de función pública link: <https://www.funcionpublica.gov.co/descarga-de-formatos>.
- Certificaciones que acrediten la experiencia específica de los servicios objeto a contratar, con números de contacto para realizar la respectiva validación.
- Certificación de estudios (diplomas y/o acta de grado y tarjeta profesional cuando se requiera para ejercer).

NOTA: Para el personal con formación universitaria que tengan títulos de profesiones de la salud, derecho, administración de empresas, contaduría, ingenierías se debe aportar copia de la tarjeta profesional. Para las ingenierías adicionalmente el certificado de antecedentes disciplinarios expedido por el Consejo Profesional de ingeniería, para la Contaduría el certificado de antecedentes disciplinarios expedidos por la Junta Central de Contadores y para los abogados certificado de antecedentes disciplinarios expedido por el Consejo Superior de la Judicatura.

EL PROPONENTE seleccionado deberá allegar a LA PREVISORA S.A diez (10) días hábiles después de la publicación del acta de adjudicación las hojas de vida, las certificaciones de experiencia y certificaciones de estudio de los recursos a demanda con los cuales ejecutará el servicio.

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

- Nombre de la empresa contratante
- Fecha de inicio del contrato.
- Fecha de terminación del contrato.
- Cargo y funciones / actividades desarrolladas. En caso de que las funciones / actividades no hayan sido desarrolladas directamente para la empresa que expide la certificación (por ejemplo, una certificación de una empresa mediante la cual el profesional prestó sus servicios a una compañía cliente), debe incluirse la relación de los contratos en los que se participó, incluyendo la compañía, cliente, objeto del contrato, y fechas de inicio y fin de la participación.
- Deberá estar firmada por el Representante Legal, gerente o director de recursos humanos o quien haga sus veces o funcionario competente supervisor del contrato.

En caso de que el proponente esté en la capacidad de presentar la documentación requerida para obtener el puntaje indicado en el capítulo de ASPECTOS CALIFICABLES y que se requiera recurso humano, deberá adjuntar la totalidad de los documentos aquí requeridos por cada uno de los roles por los cuales desea obtener el puntaje. La documentación aportada en este caso no será objeto de subsanación.

No se aceptará como experiencia laboral aplicable a los requisitos de los diferentes roles, los tiempos correspondientes a la experiencia como docentes que pudieren suministrar los candidatos.

LA PREVISORA S.A. se reserva la facultad de comprobar la autenticidad y/o veracidad de los documentos aportados.

Una vez aprobados los perfiles, no se podrán realizar movimientos y/o cambios sin previo aviso por parte del representante de EL PROVEEDOR a LA PREVISORA S.A. a través de quien ejerza la supervisión y el control de ejecución del contrato, quien en todo caso se reservará el derecho de aceptar o no ese cambio. Si llegase a presentar un cambio, se deberá reemplazar por una persona que tenga igual o superior perfil, para garantizar que cumpla con las actividades para la cual fue aceptado y para tal efecto se debe suministrar la documentación respectiva en un periodo no mayor a diez (10) días hábiles a LA PREVISORA S.A., con el fin de verificar el cumplimiento del perfil solicitado.



Si durante la ejecución del servicio se llegase a presentar necesidades de vinculación nuevas, EL OFERENTE deberá garantizar la disponibilidad del personal para iniciar las labores requeridas. El suministro del personal debe realizarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la formalización legal de la solicitud.

En caso de que por situaciones ajenas a la voluntad de EL PROVEEDOR exista la necesidad de reemplazar algún recurso humano, este deberá presentar una terna de personas, junto con la documentación soporte, que tengan igual o superior perfil respecto del mínimo obligatorio. La aceptación del nuevo recurso humano la emitirá LA PREVISORA S.A. El proceso de reemplazo del recurso no podrá durar más de diez (10) días hábiles.

EL OFERENTE debe permitir realizar los cambios de personal que LA PREVISORA S.A., por intermedio del supervisor del contrato de manera motivada le solicite en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, en ejercicio de esta facultad se reserva el derecho de exigir el reemplazo de cualquier persona vinculada al proyecto objeto del contrato.

En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados en un término no superior a diez (10) días hábiles, por personas que cumplan con los mismos requisitos exigidos o superiores. El PROVEEDOR deberá presentar para aprobación de LA PREVISORA S.A., un plan de transición con recursos, responsabilidades y fechas, encaminado a recuperar el avance esperado de las tareas a cargo del personal que se retira.

Ante cualquier situación que se pudiese presentar dentro de la ejecución contractual, EL PROVEEDOR deberá garantizar el cumplimiento de las obligaciones y requerimientos entre otros, emanados del documento de INVITACIÓN ABIERTA, sus anexos y del contrato que resultare.

LA PREVISORA S.A. verificará que la documentación presentada por EL OFERENTE se ajuste a lo exigido en el documento de condiciones y su forma de evaluar es CUMPLE o NO CUMPLE, además se reserva el derecho de confirmar la veracidad de dichas certificaciones.

No se aceptan traslapes de tiempo en la experiencia acreditada ni habilitante ni puntuable.

De presentarse en más de una propuesta algún profesional evaluable, no se le otorgará puntaje a ninguna de las propuestas.

En caso de auto certificaciones (dadas por la empresa proponente o integrante), se deben aportar los soportes de pago de seguridad social correspondientes al período certificado para entidades del sistema general de seguridad social en salud, ejecutados por la entidad que auto certifica.

En caso de que sea un contrato por prestación de servicios el que se pretenda acreditar deberán adjuntar copia del respectivo contrato y constancia de pago de las planillas de seguridad social del contratista.

Se podrá acreditar el pago de los aportes a seguridad social o el listado maestro de compensados emitido por ADRES y/o certificación de la EPS; en todo caso en dichos documentos debe ser posible corroborar la información respecto de la persona que se acredita por cuanto la prueba entregada debe ser útil, pertinente y conducente.

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

- Nombre y NIT de la empresa contratante
- Fecha de inicio del contrato
- Fecha de terminación del contrato.
- Cargo y funciones desarrolladas. En caso de que las funciones no hayan sido desarrolladas directamente para la empresa que expide la certificación (por ejemplo, una certificación de una empresa mediante la cual el profesional prestó sus servicios a una compañía cliente), debe incluirse la relación de los contratos en los que se participó, incluyendo la compañía, cliente, objeto del contrato, dedicación porcentual y fechas de inicio y fin de la participación* De todas formas, dentro de la certificación aportada o los documentos adicionales que se presenten, se debe contar con el detalle de las funciones, las cuales deben estar directamente relacionadas con los servicios objeto a contratar y el cargo de la persona.
- Deberá estar firmada por el representante legal, gerente o director de recursos humanos o quien haga sus veces o funcionario competente, supervisor del contrato.
- En caso de que las funciones no se encuentren inmersas en la certificación, podrá acreditarlas mediante otro documento válido para el efecto, como el contrato, acta de liquidación y/o anexo de la certificación.

LA PREVISORA S.A., podrá solicitar a LOS OFERENTES aclaración de las certificaciones o la presentación de los documentos que conduzcan a ello, conforme a lo establecido en el documento de condiciones definitivas. En ejercicio de esta facultad, LOS OFERENTES no podrán adicionar, modificar o mejorar sus propuestas.

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

LA PREVISORA S.A., se reserva el derecho de verificar, cuando lo considere necesario, la información que suministren LOS OFERENTES sobre el personal requerido.

La calificación de este requisito como CUMPLE significará la aprobación del personal presentado en la propuesta el cual EL OFERENTE deberá poner a disposición de LA PREVISORA S.A. inmediatamente al inicio del contrato.

El equipo deberá estar contratado directamente por EL OFERENTE, conforme a la Ley laboral vigente y a su vez responderá por la experiencia y calificación de sus contratados.

La disponibilidad del recurso deberá ser acordada con LA PREVISORA S.A., al inicio del contrato, la cual en todo caso deberá estar acorde con sus necesidades, y ser la suficiente para soportar y atender la operación del proceso contratado.

En consideración de la evolución del contrato, respecto al volumen de las actividades del contrato definidas por LA PREVISORA S.A., se podrá de manera concertada con EL OFERENTE seleccionado ajustar la cantidad de personal dedicado a la operación.

Las personas designadas en cada uno de los servicios requeridos, o cualquier otra persona vinculada con EL OFERENTE para el desarrollo de las actividades propias de la ejecución del contrato, no tendrán ningún tipo de vinculación laboral con LA PREVISORA S.A., y sus costos deberán ser asumidos por EL OFERENTE, quien asume la responsabilidad por las obligaciones que contraiga con el personal empleado para la prestación de los servicios y la realización de los trabajos y todo aspecto relacionado a la relación contractual correrá a cargo de EL OFERENTE.}

El procedimiento de verificación de los requisitos de perfiles y experiencia será responsabilidad directa de EL OFERENTE y estará sujeto a revisión por parte de LA PREVISORA S.A. durante el periodo de evaluación de ofertas. En ese sentido, EL OFERENTE debe incluir la documentación soporte como hojas de vida, certificaciones de experiencia y estudios con la presentación de su propuesta.

EL OFERENTE es libre de establecer en su propuesta el número de personas a utilizar para el desarrollo de los servicios contratados de acuerdo con el enfoque de organización que le dé a los mismos, pero debe garantizar como mínimo el siguiente personal, cuyos perfiles deberán ser los mismos durante el desarrollo total de las actividades objeto del contrato, al cual debe cumplir con las condiciones descritas para cada rol.

EL OFERENTE deberá adjuntar con su propuesta una certificación firmada por su Representante Legal donde indique que, de adjudicársele el contrato, se compromete a poner a disposición de LA PREVISORA S.A. el personal mínimo solicitado y garantizará el cumplimiento de los perfiles mínimos requeridos, más los perfiles que de acuerdo con su modelo de gestión considere necesarios, conforme a los requisitos de la compañía para el momento del inicio del contrato y durante su vigencia. En todo caso, además de la certificación suscrita por el Representante Legal, EL OFERENTE deberá aportar las hojas de vida y soportes correspondientes del personal que pondrá a disposición de LA PREVISORA S.A. para ejecutar el contrato conforme se señala con anterioridad.

No se aceptan traslajos de tiempo en la experiencia acreditada ni habilitante ni puntuable.

De presentarse en más de una propuesta algún profesional evaluable, no se le otorgará puntaje a ninguna de las propuestas.

En caso de auto certificaciones (dadas por la empresa proponente o integrante), se deben aportar los soportes de pago de seguridad social correspondientes al período certificado para entidades del sistema general de seguridad social en salud, ejecutados por la entidad que auto certifica.

En caso de que sea un contrato por prestación de servicios el que se pretenda acreditar deberán adjuntar copia del respectivo contrato y constancia de pago de las planillas de seguridad social del contratista.

Se podrá acreditar el pago de los aportes a seguridad social o el listado maestro de compensados emitido por ADRES y/o certificación de la EPS; en todo caso en dichos documentos debe ser posible corroborar la información respecto de la persona que se acredita por cuanto la prueba entregada debe ser útil, pertinente y conducente.

*** En caso de que las funciones no se encuentren inmersas en la certificación, podrá acreditarlas mediante otro documento válido para el efecto, como el contrato, acta de liquidación y/o anexo de la certificación.**

LA PREVISORA S.A., podrá solicitar a **LOS OFERENTES** aclaración de las certificaciones o la presentación de los documentos que conduzcan a ello, conforme a lo establecido en el documento de condiciones definitivas. En ejercicio de esta facultad, **LOS OFERENTES** no podrán adicionar, modificar o mejorar sus propuestas.

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

LA PREVISORA S.A., se reserva el derecho de verificar, cuando lo considere necesario, la información que suministren **LOS OFERENTES** sobre el personal requerido.

La calificación de este requisito como **CUMPLE** significará la aprobación del personal presentado en la propuesta el cual **EL OFERENTE** deberá poner a disposición de **LA PREVISORA S.A.** inmediatamente al inicio del contrato.

El equipo deberá estar contratado directamente por **EL OFERENTE**, conforme a la Ley laboral vigente y a su vez responderá por la experiencia y calificación de sus contratados.

La disponibilidad del recurso deberá ser acordada con **LA PREVISORA S.A.**, al inicio del contrato, la cual en todo caso deberá estar acorde con sus necesidades, y ser la suficiente para soportar y atender la operación del proceso contratado.



En consideración de la evolución del contrato, respecto al volumen de las actividades del contrato definidas por **LA PREVISORA S.A.**, se podrá de manera concertada con **EL OFERENTE** seleccionado ajustar la cantidad de personal dedicado a la operación.

Las personas designadas en cada uno de los servicios requeridos, o cualquier otra persona vinculada con **EL OFERENTE** para el desarrollo de las actividades propias de la ejecución del contrato, no tendrán ningún tipo de vinculación laboral con **LA PREVISORA S.A.**, y sus costos deberán ser asumidos por **EL OFERENTE**, quien asume la responsabilidad por las obligaciones que contraiga con el personal empleado para la prestación de los servicios y la realización de los trabajos y todo aspecto relacionado a la relación contractual correrá a cargo de **EL OFERENTE**.

Ante cualquier situación que se pudiese presentar dentro de la ejecución contractual, **EL PROVEEDOR** deberá garantizar el cumplimiento de las obligaciones y requerimientos entre otros, emanados del documento de **INVITACIÓN ABIERTA**, sus anexos y del contrato que resultare.

LA PREVISORA S.A. verificará que la documentación presentada por **EL OFERENTE** se ajuste a lo exigido en el documento de condiciones y su forma de evaluar es **CUMPLE** o **NO CUMPLE**, además se reserva el derecho de confirmar la veracidad de dichas certificaciones.

b. Otros

ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO

Para atención de casos según ubicación.

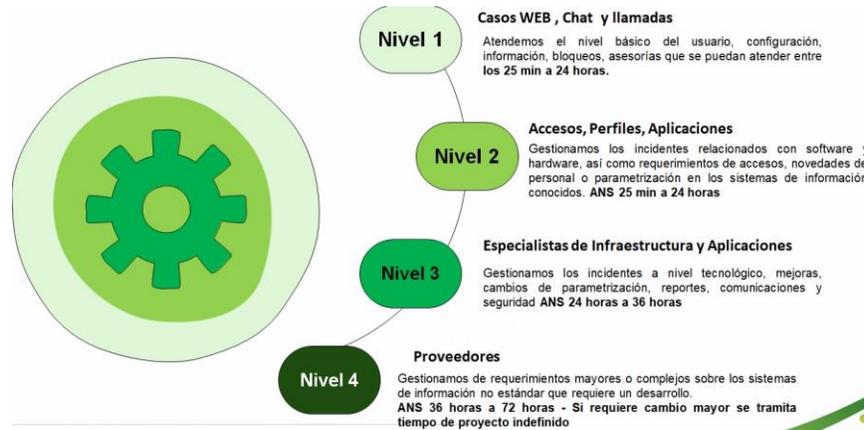
TIPO	UBICACIÓN	ANS ATENCIÓN
Incidente	Bogotá Casa Matriz	30 minutos
Incidente	Bogotá fuera de Casa Matriz, Cali Front y Back, Medellín Front y Back, Armenia, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Montería, Neiva, Pereira, Popayán, Villavicencio	30 minutos

TIPO	UBICACIÓN	ANS ATENCIÓN
Incidente	Arauca, Buenaventura, Florencia, Mocoa, Pasto, Quibdó, Riohacha, Sincelejo, Tunja, Yopal	30 minutos
Incidente	Usuarios VIP y Críticos	15 minutos

TIPO	UBICACIÓN	ANS ATENCIÓN
Requerimientos	Bogotá Casa Matriz	30 minutos
Requerimientos	Bogotá fuera de Casa Matriz, Cali Front y Back, Medellín Front y Back, Armenia, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Montería, Neiva, Pereira, Popayán, Villavicencio	30 minutos
Requerimientos	Arauca, Buenaventura, Florencia, Mocoa, Pasto, Quibdó, Riohacha, Sincelejo, Tunja, Yopal	30 minutos
Requerimientos	Usuarios VIP y Críticos	15 minutos

EL PROVEEDOR debe ejecutar la atención de los servicios de acuerdo con los tiempos, definidos en el catálogo que LA PREVISORA S.A. S.A. le haga entrega, y teniendo como base inicial la siguiente tabla de ANS establecida para cada nivel de solución:

Grafica 1 ANS de solución por niveles:



NOTA: La solución de los servicios solicitados por usuarios VIP debe gestionarse en un máximo de dos horas, a partir del registro del caso.

MEDIO DE CONTACTO	ANS ATENCIÓN
Atención Telefónica	15 segundos
Servicio Web	15 minutos
ChatBot	30 segundos
Chat Mesa	30 segundos

Nombre del Indicador	DESCRIPCIÓN	Fórmula	META	PENALIZACIÓN	Tipo	Frecuencia
Nivel de servicio gestión WEB	Mide el nivel del servicio de canal WEB, tendrá una ponderación específica e integrará el indicador general de servicio	(Cantidad de tickets ingresados vía web atendidos antes o en 30 minutos) / (Total de tickets ingresados vía web *100)	>=95%	< 50% = 10% de descuento VSM >=50% y <65% = 8% de descuento VSM >=65% y <75% = 6% de descuento VSM >=75% y <95% = 4% de descuento VSM	Porcentaje	Mensual

<p>Nivel de servicio telefónico</p>	<p>Mide el porcentaje nacional de llamadas atendidas para un tiempo determinado , tendrá una ponderación específica e integrará el indicador general de servicio El porcentaje a satisfacer debe ser mayor o igual al 90%, las llamadas abandonadas para un tiempo inferior a 10 segundos</p>	<p>(Número de llamadas contestadas antes o en 30 segundos) / (Número de llamadas contestadas*100)</p>	<p>>= 90%</p>	<p>< 50% = 10% de descuento VSM >=50% y <65% = 8% de descuento VSM >=65% y <75% = 6% de descuento</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>Mensual</p>
<p>Porcentaje de llamadas abandonadas</p>	<p>Mide el porcentaje nacional de llamadas abandonadas para un tiempo determinado . El porcentaje por satisfacer debe ser menor o igual al 4% para un</p>	<p>(Número de llamadas abandonadas después de 30 segundos) / (Número de llamadas recibidas*100)</p>	<p><= 4%</p>	<p>>4% y <6% = 2% de descuento VSM >6% y <8% = 4% de descuento VSM >8%=6% de descuento VSM</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>Mensual</p>

	tiempo superior a 10 segundos.					
Porcentaje de tickets resueltos en el primer contacto.	Mide el porcentaje de incidentes atendidos en el primer contacto	(Cantidad de tickets resueltos en primer contacto) / (cantidad de tickets marcados como resueltos por MDA*100)	>= 70%	<70% y > 60% = 2% de descuento VSM <60% y >50% = 4% de descuento VSM <50% y >40% = 6% de descuento VSM <40% = 8% de descuento VSM	Porcentaje	Mensual
Nivel de servicio Soporte en Terreno	Mide el porcentaje de incidentes solucionados por la Mesa de Servicio con cumplimiento de ANS.	(Número de tickets Soporte Terreno que cumplen con el TDS) / (Número Total de tickets Soporte en Terreno*100)	>= 90%	<50% = 10% de descuento VSM >=50% y <65% = 8% de descuento VSM >=65% y <75% = 6% de descuento VSM >=75% y <90% = 4% de descuento VSM	Porcentaje	Mensual
Efectividad del soporte MDS - Calidad del Servicio	Mide el porcentaje de incidentes reabiertos de los solucionados por la Mesa de Servicio por no brindar solución	(Número de tickets reabiertos) / (Número de tickets solucionados*100)	<= 2%	>2% y <4% = 2% de descuento VSM >4% y <6% = 4% de descuento VSM >6% = 8% de descuento VSM	Porcentaje	Mensual

	efectiva al usuario;					
Nivel de satisfacción del cliente	Indica dentro de un rango de tiempo el porcentaje de clientes considerados satisfechos.	(Cantidad de clientes satisfechos) / (Cantidad de clientes que contestan la encuesta*100)	>=90%	<50% = 10% de descuento VSM >=50% y <65% = 8% de descuento VSM >=65% y <80% = 6% de descuento VSM >=80% y <90% = 4% de descuento VSM	Porcentaje	Mensual
Calidad de los entregables	Mide la calidad de la información de los informes y/o reportes.	Cantidad de documentos devueltos por el contratista	>1	2 devoluciones = 1% de descuento VSM 3 devoluciones = 2% de descuento VSM >=4 devoluciones = 4% de descuento VSM	Porcentaje	Mensual
Tickets correctamente escalados	Mide la efectividad al momento de escalar tickets a los grupos resolutores	(Tickets mal escalados) / (Total de tickets escalados*100)	>=95%	< 50% = 10% de descuento VSM >=50% y <65% = 6% de descuento VSM >=65% y <75% = 4% de descuento VSM >=75% y <95% = 2% de descuento VSM	Porcentaje	Mensual

<p>Nivel de servicio usuarios VIP</p>	<p>Mide la efectividad en la atención de estos usuarios de manejo especial</p>	<p>(Número de Tickets VIP que cumplen con el TDA) / (Total de tickets VIP*100) Mantener activos los dispositivos y herramientas de gestión para la atención VIP</p>	<p>>=98%</p>	<p>< 50% = 10% de descuento VSM >=50% y <65% = 6% de descuento VSM >=65% y <75% = 4% de descuento VSM >=75% y <98% = 2% de descuento VSM</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>Mensual</p>
<p>Actualización de bases de conocimiento</p>	<p>Determina en parte la gestión del conocimiento o propiciando la mejora continua.</p>	<p>Cantidad de actualizaciones de procedimientos, matriz de errores conocidos evidenciando la actualización en la Base de conocimiento partiendo de los planes de mejora de las encuestas de satisfacción del cliente, de la gestión de cambios, incidentes, problemas / sobre el total de gestiones se debe cumplir como mínimo el 95%</p>	<p>>=95%</p>	<p>< 50% = 5% de descuento VSM >=50% y <65% = 3% de descuento VSM >=65% y <80% = 2% de descuento VSM >=80% y <95% = 1% de descuento VSM</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>Mensual</p>

Rotación de personal	Mide la rotación de personal del contrato.	(Número de cambios de personal asignado al contrato en el mes) / (Cantidad total de recursos del contrato)	Máximo 1 Cambio	2 y 3 Cambios 5 % de descuento VSM 4 y 5 Cambios = 8% de descuento VSM > 5 cambios = 20 % de descuento VSM	Porcentaje	Mensual
Personal de contingencia	Mide la disponibilidad de contingencia del servicio	Cantidad de personal de contingencia asignado / Cantidad de personal de contingencia requerido	>=70%	<=70% y <=30% 0.1; <30% 0.3%	Porcentaje	Bimestral
Tiempo de espera antes de ser atendido reporte vía Telefónica	Determina el tiempo promedio de espera de los usuarios hasta ser atendidos por la mesa de servicio	Promedio de tiempo de espera antes de ser atendidas las llamadas durante el mes que no debe superar el ANS definido.	<=30seg	>30seg y <35seg = 2% de descuento VSM >35seg y <40seg = 4% de descuento VSM >40seg = 6% de descuento VSM	Porcentaje	Mensual
Nivel de servicio Infraestructura	Mide el porcentaje de incidentes solucionados por el rol de Infraestructura en un mes	(Número de tickets de Infraestructura solucionados dentro del TDS) / (Número Total de tickets de Infraestructura *100)	>= 90%	<50% = 10% de descuento VSM >=50% y <65% = 8% de descuento VSM >=65% y <80% = 6% de descuento VSM >=80% y <90% = 4% de descuento VSM	Porcentaje	Mensual

<p>Nivel de servicio Gestión de acceso</p>	<p>Mide el porcentaje de incidentes y requerimientos solucionados por el rol de gestión de accesos en un mes, con cumplimiento de ANS.</p>	<p>(Número de tickets de gestión de accesos solucionados dentro del TDS) / (Número Total de tickets de gestión de accesos*100)</p>	<p>>= 90%</p>	<p><50% = 10% de descuento VSM >=50% y <65% = 8% de descuento VSM >=65% y <80% = 6% de descuento VSM >=80% y <90% = 4% de descuento VSM</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>Mensual</p>
<p>Nivel de servicio Ofimática</p>	<p>Mide el porcentaje de incidentes y requerimientos solucionados por el rol de Ofimática en un mes, soporte en terreno, con cumplimiento de ANS.</p>	<p>(Número de tickets de Ofimática solucionados dentro del TDS) / (Número Total de tickets de Ofimática*100)</p>	<p>>= 90%</p>	<p><50% = 10% de descuento VSM >=50% y <65% = 8% de descuento VSM >=65% y <80% = 6% de descuento VSM >=80% y <90% = 4% de descuento VSM</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>Mensual</p>

CAPÍTULO IV ASPECTOS CALIFICABLES

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

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



4.1 Factores de calificación

Factor	Puntaje
Económico	580
Experiencia Adicional en Mesa de Servicio	130
Calidad	50
Recurso humano adicional	30
Técnico	50
Ambiental	50
Apoyo a la industria nacional.	100
Emprendimiento y empresa de mujeres	10
Total	1000

NOTA: Estos conceptos son adicionales no generaran ningún costo para LA PREVISORA S.A.

Se deberán describir uno a uno los factores de evaluación:

4.1.1 FACTOR ECONÓMICO: 580 puntos

LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos, incluyendo impuestos, gastos directos e indirectos en que puede llegar a incurrir en la ejecución del contrato y que soportan de forma integral las condiciones mínimas y los aspectos adicionales ofertados. Cualquier error u omisión no dará lugar a modificar el valor del presupuesto y EL PROPONENTE seleccionado deberá asumir los sobrecostos que esto le ocasione.

La propuesta económica incluido IVA, no podrá superar el presupuesto asignado para la presente Invitación. La propuesta presentada que exceda el presupuesto oficial de este proceso será rechazada.

Nota: Tener en cuenta que el presupuesto máximo del proceso es \$1.608.706.496, de los cuales se establece un valor fijo de \$115.000.000 para una bolsa de servicios por demanda. Para la gestión integral de servicio se establece un valor máximo de \$1.493.706.496, sobre los cuales se aplicará la evaluación del factor económico.

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

- La oferta económica se evaluará sobre el valor total de la oferta incluido IVA, se asignará el máximo puntaje a la oferta más económica, las demás se les calificará por regla de tres inversa.
- No se aceptan propuestas parciales, alternativas o condicionadas, de lo contrario la propuesta será rechazada. En la propuesta se deben incluir todos los ítems requeridos o la propuesta será rechazada.
- Cualquier error u omisión no dará lugar a modificar el valor del presupuesto y el proponente seleccionado deberá asumir los sobrecostos que esto le ocasione.

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

Para efectos de la evaluación del factor económico, únicamente se tendrá en cuenta el valor de la propuesta conforme al formato denominado **Anexo No 01: Oferta Económica**. **De no presentarse la oferta económica en el anexo indicado, la propuesta será rechazada.** Si existe diferencia entre cifras y textos, se dará prelación a los textos.

4.1.2 EXPERIENCIA ADICIONAL EN MESA DE SERVICIO: 130 PUNTOS.

Teniendo en cuenta los intereses de LA PREVISORA S.A. de contar con un proveedor de servicios reconocido en el mercado por su excelente gestión y servicio, se brindará puntaje adicional si el proveedor acredita experiencia adicional, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- El objeto de las certificaciones deberá ser igual o similar al de la presente invitación, en los cuales se evidencie la experiencia en solución integral de Mesa de Servicio o ayuda a nivel nacional.
- Las certificaciones deberán corresponder a contratos que hayan finalizado su vigencia posterior al 2015.
- La duración de cada uno de los contratos certificados incluidas sus prorrogas no puede ser inferior a un (1) año.

En caso de que las certificaciones no cumplan los requisitos mencionados, las certificaciones no podrán ser subsanadas, porque se trata de documentos que otorgan puntaje en la calificación

Los puntajes serán asignados de la siguiente forma:



- **Experiencia Adicional: 100 puntos**

Cantidad de certificaciones adicionales	Puntaje
1	30
2	70
3	100

- **Experiencia Mesa de Servicio Sector Seguros: 30 puntos**

Se asignará este puntaje si en una de las certificaciones presentadas como adicional, se evidencia la **prestación del servicio a una compañía de seguros** y que dentro del alcance del servicio se haya realizado administración del software ITS a nivel nacional

Nota: En caso de que las certificaciones adicionales no cumplan con los requisitos mencionados, las certificaciones no podrán ser subsanadas, porque se trata de documentos que otorgan puntaje en la calificación.

4.1.3 CALIDAD: 50 PUNTOS

La Previsora otorgará el puntaje establecido a quien **anexe en su propuesta** una copia **vigente** de la certificación de seguridad de la información (ISO 27001)

Esta certificación deberá mantenerse vigente durante el tiempo del contrato

4.1.4 RECURSO HUMANO ADICIONAL: 30

Se le otorgarán máximo treinta (30) puntos al proponente que dentro de su oferta y, **entendiendo que lo exigido en este numeral es adicional** y que no genera costos adicionales a la operación.

Rol: Gestor de Microsoft 365	Cantidad: 1	Dedicación: 100%	Puntaje
------------------------------	-------------	------------------	---------

<p>Profesional en INGENIERIA DE SISTEMAS O ELECTRÓNICA o ingeniero cuyo programa de formación profesional se encuentre relacionado en los NBC (Núcleo Básico de Conocimiento) de la ingeniería de sistemas, informática y afines, telecomunicaciones y afines del SNIES en nivel de formación universitaria.</p> <p>Debe certificar experiencia en al menos 1 año en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos y experiencia en Microsoft Office 365 - Conocimientos en Endpoint y Sharepoint - Experiencia en resolución de incidencias a nivel administrador de Microsoft Office 365 <p>Está debe ser demostrada con certificaciones laborales y/o de prestación de servicios, emitidas por las empresas en donde prestó sus servicios.</p> <p>Este rol gestionará, entre otras, las actividades inherentes al cabal cumplimiento del objeto del contrato y acorde a las buenas prácticas definidas en los marcos de referencia.</p>	<p>30</p>
---	------------------

NOTA: recurso adicional, el oferente deberá aportar carta firmada por el representante legal del proponente o su apoderado cuando a ello haya lugar, aceptando el suministro del recurso humano adicional.

4.1.5 FACTOR TÉCNICO: 50 puntos

Se le otorgarán máximo cincuenta (50) puntos al proponente que dentro de su oferta y, entendiendo que lo exigido en este numeral es adicional y que no genera costos adicionales a la operación.

Ítem	Horas Mínimo	Puntaje
Bolsa de horas de consultoría en herramienta de gestión actual de la entidad ARANDA, para diseñar nuevos servicios o desarrollos tecnológicos.	50	30
Bolsa de horas de desarrollo y evolutivos para adoptar o adaptar nuevos servicios o implementaciones en la herramienta actual de la entidad ARANDA	30	20

Por cada uno de los ítems se otorgará el puntaje máximo a quien ofrezca el mayor número de horas, y a los demás por regla de tres inversa.

Nota: EL OFERENTE deberá diligenciar el **Anexo No 04: Factor Técnico** para la evaluación de este aspecto.

4.1.6 FACTOR AMBIENTAL: Máximo 50 Puntos.

ASPECTO CALIFICABLE AMBIENTAL	Puntaje
Certificaciones Ambientales	
Para lo cual el proponente deberá presentar el documento Plan de Gestión Ambiental implementado al interior de su compañía (donde se evidencie: la política, objetivos, principios, indicadores, metas, programas ambientales, matriz de requisitos legales y aspectos e impactos ambientales, manejo de residuos, entre otros), o presentar certificación norma ISO 14001:2015 expedida por un ente certificador autorizado que haya recibido en el año inmediatamente anterior a la presentación de este documento de condiciones definitivas, o que esté vigente antes de la emisión del presente documento.	30
Manejo Adecuado de Residuos	
Para lo cual el proponente deberá presentar certificado(s) de recolección, transporte y disposición final de los RAEE's (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) generados por el objeto social de su compañía y no mayor a un año de la fecha de publicación del presente documento de condiciones definitivas (tóner, cartuchos de tinta, disquetes, cd, pilas, baterías, bombillos y/o tubos fluorescentes, productos o residuos químicos, elementos eléctricos y/o electrónicos), esta certificación debe ser generada por un gestor de residuos autorizado.	20
TOTAL	50

4.1.7 APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL: Máximo 100 Puntos.

Para apoyar la industria nacional, a través del sistema de compras y contratación pública en la evaluación se asignarán 100 puntos a los OFERENTES nacionales de acuerdo con la normativa aplicable; para tal efecto **deberá presentar el ANEXO DE APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL” debidamente diligenciado y suscrito por el Representante Legal.**

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

4.1.8 EMPRENDIMIENTO Y EMPRESA DE MUJERES: Máximo 10 Puntos.

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

1. Cuando más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones, partes de interés o cuotas de participación de la persona jurídica pertenezcan a mujeres y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde conste la distribución de los derechos en la sociedad y el tiempo en el que las mujeres han mantenido su participación.

2. Cuando por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los empleos del nivel directivo de la persona jurídica sean ejercidos por mujeres y éstas hayan estado vinculadas laboralmente a la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel.

Se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador.

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

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

3. Cuando la persona natural sea una mujer y haya ejercido actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del

proceso de selección. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, así como la copia del registro mercantil.

Para las asociaciones y cooperativas, cuando más del cincuenta por ciento (50%) de los asociados sean mujeres y la participación haya correspondido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal.

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

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

CAPÍTULO V

ANEXOS

- ANEXO No. 1 OFERTA ECONOMICA
- ANEXO No. 2 REQUISITOS TÉCNICOS MINIMOS
- ANEXO No. 3 EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANT
- ANEXO No. 4 FACTOR TÉCNICO
- ANEXO No. 5 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA
- ANEXO No 6 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.
- ANEXO No. 7 APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL.
- ANEXO No. 8 DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DE UNIÓN TEMPORAL.
- ANEXO No. 09 DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DE CONSORCIO
- ANEXO No. 10 SARLAFT.
- ANEXO No. 11 AUTORIZACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD DE LAS PROPUESTAS
- ANEXO No. 12 CERTIFICACIÓN DE LISTAS VINCULANTES LA/FT – OFAC.
- ANEXO No. 13 TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.
- ANEXO No. 14 MATRIZ DE RIESGOS
- ANEXO No. 15 MINUTA DEL CONTRATO.

- ANEXO No. 1 OFERTA ECONOMICA
- (Ver archivo adjunto)

- ANEXO No. 2 REQUISITOS TÉCNICOS MINIMOS
(Ver archivo adjunto)

- ANEXO No. 3 EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE
- (Ver archivo adjunto)
-

- ANEXO No. 4 FACTOR TÉCNICO
- (Ver archivo adjunto)

ANEXO No. 5 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Ciudad y Fecha: _____

Yo, el suscrito (**Nombre del Representante Legal**) en mi calidad de Representante Legal de la firma (**Nombre de la firma oferente**) de acuerdo con las condiciones que se estipulan en el presente documento de condiciones definitivas, hacemos la siguiente propuesta, seria e irrevocable, para la **INVITACIÓN ABIERTA No. 008-2023**, cuyo objeto es: "**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**" y en caso de que nos sea adjudicada por **LA PREVISORA S.A.** nos comprometemos a firmar el contrato correspondiente, a legalizarlo y a dar inicio al mismo en los términos del documento de condiciones definitivas y de conformidad con los lineamientos del manual de contratación de **LA PREVISORA S.A.**

Declaramos así mismo:

1. Que he leído, conozco y acepto el contenido del manual de contratación de **LA PREVISORA S.A.**
2. Que esta propuesta y el contrato que llegare a celebrarse sólo compromete a los firmantes de esta carta, quienes obran en representación de la persona jurídica relacionada en el encabezado.
3. Que conozco (conocemos), he (hemos) leído y acepto (aceptamos) irrestrictamente el documento de condiciones definitivas de la **INVITACIÓN ABIERTA No. ___ de 202__** (incluidos sus formatos y anexos); así mismo conozco (conocemos) las preguntas formuladas por los interesados y las respuestas dadas por **LA PREVISORA S.A.** y acepto (aceptamos) cumplir todos los requisitos en ellos exigidos.
4. Que conozco y acepto la aplicación de la tabla de correctivos y/o ANS contenida en el documento de condiciones definitivas.
5. Que ninguna entidad o persona distinta de los firmantes tiene interés comercial en esta propuesta ni en el contrato probable que de ella se derive.

6. Que, si se nos adjudica el contrato, nos comprometemos a suscribir el contrato, otorgar las garantías requeridas, y a suscribir éstas y aquel dentro de los términos señalados para ello.
7. Que nos comprometemos a ejecutar totalmente el contrato.
8. Que aceptamos y nos comprometemos a los plazos, fechas y lugares previstos para las entregas periódicas estipuladas en el documento de condiciones definitivas y en nuestra propuesta.
9. Que responderemos, sin perjuicio de la respectiva garantía, por la calidad de los bienes y servicios contratados.
10. Que mantendremos durante la ejecución del contrato, la organización técnica y administrativa presentada en la propuesta.
11. Que toda la información contenida en la propuesta es exacta y no existe falsedad alguna en la misma.
12. Que autorizamos expresamente a **LA PREVISORA S.A.** para que verifique el contenido de la propuesta.
13. Que aceptamos que la documentación de la propuesta es pública y que podrá ser conocida por terceras personas una vez finalice el plazo para la presentación de las ofertas.
14. Manifiesto el conocimiento y aceptación de la información consignada en la Matriz de riesgos.
15. Que mi propuesta no fija condiciones económicas artificialmente bajas con el propósito de obtener la adjudicación del Contrato.

Así mismo, declaramos **BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO:**

1. Que no nos hallamos incurso en causal alguna de inhabilidad e incompatibilidad de las señaladas en la Constitución y en la Ley y no nos encontramos en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar. (Se recuerda a **EL PROVEEDOR** que si está incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad, no puede participar en el proceso de selección de Contratistas y debe abstenerse de formular propuesta).

Atentamente,

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

Nit: _____

Nombre del Representante Legal: _____

C.C. No. de: _____

Dirección Comercial de **EL PROVEEDOR:** _____

Teléfonos: _____ Fax: _____

Ciudad: _____ Correo Electrónico (Si lo tiene):

ANEXO No. 6 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.

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

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

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

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

Para constancia se firma a los ____ días del mes de _____ del año 20__.

FIRMA: _____

Nombre del Representante Legal: _____

C.C. No. _____ de _____

Nombre o Razón Social de EL PROVEEDOR: _____

NIT : _____ Teléfonos _____

ANEXO No. 7 APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL (Criterio de asignación de puntaje – No subsanable)

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

ORIGEN DEL SERVICIO	PUNTAJE
Las ofertas de bienes y servicios nacionales	100
Las ofertas de bienes y servicios extranjeros que incorporen bienes o servicios nacionales	50

1. En caso de ser consorcios y/o uniones temporales, **EL PROVEEDOR** deberá acreditar la nacionalidad de cada uno de los miembros y del personal que determinan el porcentaje del origen del personal de cada empresa como nacional o extranjero.
2. Servicios de origen nacional: Son servicios de origen nacional aquéllos prestados por empresas constituidas de acuerdo con la legislación nacional, por personas naturales colombianas o por residentes en Colombia.

3. Bienes de origen nacional: Se tendrán en cuenta los criterios establecidos por el gobierno nacional para calificar los bienes nacionales para el registro de productores de bienes nacionales establecidos en el Decreto 2680 de 2009.
4. En cumplimiento de la reciprocidad, a efectos de lo establecido en el párrafo segundo del artículo 20 de la ley 80 de 1993 y el párrafo del artículo 10 de la ley 816 de 2003 modificado por el artículo 51 del Decreto Ley 019 de 2012, se otorgará tratamiento de bienes y servicios nacionales a aquellos de origen extranjero en procesos de selección nacionales, siempre que cumplan con alguna de estas condiciones:
 - a) Que Colombia haya negociado trato nacional en materia de compras estatales con dicho país, o
 - b) Que, en el país de **EL PROVEEDOR** extranjero, con el que no se hubiere negociado trato nacional, las ofertas de bienes y servicios colombianas reciban el mismo tratamiento otorgado a sus bienes y servicios nacionales.
5. Para la acreditación del trato nacional otorgado a bienes y servicios nacionales en países con los cuales Colombia ha negociado trato nacional en materia de compras públicas **EL PROVEEDOR** aportará la certificación expedida por el director de asuntos jurídicos internacionales del Ministerio de Relaciones Exteriores, la cual contendrá lo siguiente:
 - i. Lugar y fecha de expedición de la certificación;
 - ii. Número y fecha del tratado;
 - iii. Objeto del tratado;
 - iv. Vigencia del tratado,
 - v. Proceso de selección al cual va dirigido.

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

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

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

Para constancia se firma a los ____ días del mes de _____ del año 20__.

FIRMA: _____

Nombre del Representante Legal: _____

C.C. No. _____ **de** _____

Nombre o Razón Social de EL PROVEEDOR: _____

NIT : _____ **Teléfonos** _____



**ANEXO No. 8 DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DE UNIÓN TEMPORAL
(Ver archivo adjunto)**

**ANEXO No 9 DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DE CONSORCIO
(Ver archivo adjunto)**

**ANEXO No. 10 SARLAFT
(Ver archivo adjunto)**

ANEXO No. 11 AUTORIZACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD DE LAS PROPUESTAS

Yo, el suscrito (**Nombre del Representante Legal**) en mi calidad de Representante Legal de la firma (**Nombre de la firma oferente**) de acuerdo con las condiciones que se estipulan en el presente documento de condiciones definitivas, certifico que:

- Autorizo a **LA PREVISORA S.A.**, y a los demás participantes del proceso a revisar toda la información contenida en la propuesta presentada para este proceso de **INVITACIÓN ABIERTA XXX-20XXX**.
- En caso de que solicitemos la revisión de las propuestas de los otros **OFERENTES** participantes de este proceso me comprometo a:

No divulgar la información contenida en las propuestas, entendiéndose por ésta: cualquier información jurídica, societaria, técnica, financiera, comercial, de salud, seguridad social, estrategias de mercadeo, y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros de **EL OFERENTE** y/o relacionada con su estructura organizacional, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso una parte por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de la presente **INVITACIÓN ABIERTA No. XXX-20XX**.

FIRMA: _____
Nombre del Representante Legal: _____
C.C. No. _____ de _____
Nombre o Razón Social de EL PROVEEDOR: _____
NIT : _____ Teléfonos _____

ANEXO No. 12 CERTIFICACIÓN DE LISTAS VINCULANTES LA/FT - OFAC

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

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

Dada en la ciudad de _____XXX_____, el día __XX__ de XXX de 20_XXX_.

FIRMA: _____
Nombre del Representante Legal: _____
C.C. No. _____ de _____
Nombre o Razón Social de EL PROVEEDOR: _____
NIT : _____ Teléfonos _____

ANEXO No. 13 TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Yo, el suscrito (**Nombre del Representante Legal**) en mi calidad de Representante Legal de la firma (**Nombre de la firma oferente**) de acuerdo con las condiciones que se estipulan en el presente documento de condiciones definitivas, certifico que:

- Que cumplo con todas las obligaciones legales en cuanto al tratamiento y protección de datos personales, particularmente el haber establecido políticas y procesos internos en la materia, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
- Que autorizo, en nombre propio y en representación de [**nombre de el oferente**] a LA PREVISORA S.A. para realizar el tratamiento de los datos personales compartidos en la presente invitación, dentro de los que se incluyen datos de identificación, datos de contacto, datos financieros, así

como datos biométricos, autorización que tendrá las siguientes finalidades: **i)** Verificar la información suministrada durante el proceso de estudio y contratación, sean estas públicas y privadas de considerarse pertinente, con el fin de comprobar su experiencia y cumplimiento de obligaciones pecuniarias y contractuales; **ii)** Registrar la información en las bases de datos internas de **LA PREVISORA S.A.**; **iii)** Contactar vía correo electrónico, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS o telefónicamente como actividad propia de la presente invitación, así como para futuras invitaciones para la prestación de mis servicios y/o adquisición de bienes; **iv)** Enviar correos electrónicos, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS o contactar telefónicamente en desarrollo de actividades de mercadeo de **LA PREVISORA S.A.**; **v)** Dar cumplimiento a las obligaciones legales de **LA PREVISORA S.A.**; **vi)** Atender requerimientos de autoridades competentes en ejercicio de sus funciones; **vii)** Atender sus peticiones, quejas y reclamos; **viii)** Conservar la información para fines estadísticos e históricos; **ix)** Consulta, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las Centrales de Información o bases de datos debidamente constituidas, referentes a su comportamiento crediticio, financiero y comercial. **x)** Cumplir con obligaciones legales en lo que a conservación de información y documentos se refiere. **xi)** Compartirla con las personas naturales y/o jurídicas que en nombre de **LA PREVISORA S.A.** realizan actividades, durante y después de terminada la relación contractual.

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

FIRMA: _____

Nombre del Representante Legal: _____

C.C. No. _____ de _____

Nombre o Razón Social de EL PROVEEDOR: _____

NIT : _____ Teléfonos _____

ANEXO No. 14 MATRIZ DE RIESGOS
(Ver adjunto)

ANEXO No. 15. MINUTA DEL CONTRATO (Este formato es un modelo de los contratos suscritos con LA PREVISORA S.A, lo cual no implica que el contrato suscrito con EL PROVEEDOR seleccionado sea exactamente igual al modelo relacionado)

Entre los suscritos a saber, **XXXXXXXXXX**, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía número **XXXXXXXXXX**, quien actúa en su calidad de **XXXXXXXXXX** como consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia y como tal Representante Legal de **LA PREVISORA S.A COMPAÑÍA DE SEGUROS**, sociedad de economía mixta del orden nacional, sujeta al régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., identificada con el NIT. **860.002.400-2**, legalmente constituida mediante Escritura Pública No. 2.146 de agosto 6 de 1954, otorgada en la Notaría Sexta del Círculo de Bogotá D.C., todo lo cual se acredita con el certificado de existencia y representación legal de la Superintendencia Financiera de Colombia, sociedad que en adelante se denominará **LA PREVISORA S.A**, de una parte y de otra, **XXXXXXXXXX** mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá, identificado con la cédula de ciudadanía número **XXXXXXXXXX** de **XXXXXXXXXX**, actuando en calidad de Representante Legal de **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** sociedad debidamente constituida **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrito el **XX** de **XXX** de **XXXX** con el No. **XXXXXX** del Libro **XXX** e identificada con el NIT. **XXXXXXXXXX** que en adelante se denominará **EL PROVEEDOR**, hemos acordado celebrar el presente contrato, previas las siguientes consideraciones: **a)** La (área contratante), sustentó el proceso contractual, indicando que *“Indicar la justificación.....”* **b)** La solicitud contractual fue sometida a revisión del Comité de Contratación el día **XXX** de **XXX** de 202X, quienes recomendaron adelantar el respectivo proceso de contratación. **c)** El proceso fue presentado ante la Junta Directiva de la compañía en la sesión No. **XXX** llevada a cabo el **XX** de **XXX** de 202X, quienes aprobaron continuar con el proceso contractual. **d)** El proceso de contratación se adelantó a través de la modalidad de **XXX** No. **00X-202X**, el cual concluyó con la selección de la oferta presentada por la **xxxxxx**. **e)** El contrato se registrará por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: EL PROVEEDOR** se obliga a con **LA PREVISORA S.A** a **XXXXXXXXXXXXXX**. **CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR:** Además de las señaladas en la Ley, en la propuesta presentada por **EL PROVEEDOR** y de las derivadas de la naturaleza del presente contrato, **EL PROVEEDOR** está obligado a: **1.** Cumplir con el objeto contratado, de acuerdo con las condiciones técnicas, económicas, financieras y comerciales de la propuesta que forma parte integral del contrato y las que señale la persona que ejerza la supervisión del contrato, inherentes al objeto de este. **2.** Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de **LA PREVISORA S.A.**, a través del área que ejerce la supervisión del contrato. **3.** Programar y coordinar con el supervisor del contrato, todas las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del contrato. **4.** Cumplir con todas las políticas aplicables de **LA PREVISORA S.A.**, entre ellas, el Manual de Contratación, Procedimiento criterios en Seguridad y Salud para la selección de contratistas y proveedores, el Sistema de Administración de Riesgos

y Lavado de Activos, Política del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Confidencialidad de la Información, Manual de Manejo de Marca, Política para la Protección de Datos, Política Ambiental. **5. EL PROVEEDOR** declara que conoce las políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI de **LA PREVISORA S.A.**, y se compromete a dar cumplimiento a las mismas. **LA PREVISORA S.A.**, estará facultada para realizar revisiones de los cumplimientos de los requisitos de seguridad - SGSI a los servicios prestados por **EL PROVEEDOR**. **PARÁGRAFO: EL PROVEEDOR** se obliga a responder por todos los daños y perjuicios que, por acción, retardo, omisión, culpa o negligencia suya, de sus empleados, sus asesores o subcontratistas, ocasione a **LA PREVISORA S.A.** y/o a sus asegurados o potenciales asegurados en el desarrollo y ejecución del presente contrato. **6.** Rendir y elaborar los informes, conceptos, estudios y demás requerimientos o actividades que se soliciten en el desarrollo del contrato. **7.** Dar cumplimiento en su totalidad a lo ofrecido en su propuesta, así como a las indicaciones señaladas por la persona que ejerza la supervisión del contrato, inherentes al objeto del mismo y/o para su mejoramiento. **8.** Guardar total reserva de la información que le sea confiada por razón del presente contrato y para desarrollo de este, ya que la misma es de propiedad de **LA PREVISORA S.A.** **9.** Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas precontractuales, contractuales y post contractuales, evitando dilaciones. **10.** Constituir a su costa las pólizas exigidas en el presente contrato. **11.** Cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias derivadas de la ejecución del contrato suscrito. **12.** Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa con que se cuenta para el cumplimiento del objeto contractual, desarrollar todas las obligaciones que sean necesarias e inherentes para su cabal ejecución. **13.** Asegurar a **LA PREVISORA S.A.** que el objeto contratado se cumplirá con la mejor calidad y dentro de los plazos establecidos. **14.** No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** a través de la persona que ejerza la supervisión acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. **15.** Dar cumplimiento a las obligaciones con el sistema integral de seguridad social, (salud, pensiones y riesgos laborales) y parafiscales, tales como ICBF, SENA y Cajas de Compensación Familiar, de conformidad con lo establecido en Ley 789 de 2002. **16.** Cumplir con los programas de capacitación relacionados con el sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO establecido por **LA PREVISORA S.A.** **17.** Radicar las facturas, dentro de los plazos convenidos. **18.** Dar cumplimiento a lo establecido en el documento de invitación a presentar propuesta y en la propuesta presentada, documentos que hacen parte integral del contrato que se celebre. **19.** Si **EL PROVEEDOR**, tiene la obligación legal de expedir factura electrónica, esta debe estar previamente validada por la DIAN para su recibo y aceptación por parte de **LA PREVISORA S.A.** Lo anterior conforme a las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020 y 000015 del 11 de febrero de 2021 y demás normas que regulen o llegasen a regular la emisión de factura electrónica. **20.** Las demás obligaciones inherentes y necesarias para la ejecución a cabalidad del objeto del presente contrato. **CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE LA PREVISORA S.A:** Para lograr el objeto del presente contrato, **LA PREVISORA S.A** se obliga con **EL PROVEEDOR** a lo siguiente:



1. Suministrar en forma oportuna la información solicitada por **EL PROVEEDOR**, necesaria para la ejecución de este contrato. 2. Efectuar el pago en el plazo establecido contractualmente, previa aprobación del supervisor del contrato. 3. Proporcionar a **EL PROVEEDOR** la información sobre políticas internas establecidas, que sean necesarias conocer por parte de **EL PROVEEDOR** para la ejecución del presente contrato. **CLÁUSULA CUARTA. PLAZO:** El plazo de ejecución del contrato será de XX (X) XXX, el cual iniciará a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de garantías requeridas en el presente contrato. **CLÁUSULA QUINTA. VALOR TOTAL DEL CONTRATO:** El valor del presente contrato asciende a la suma de XXXXXXXXX PESOS M/CTE. (\$XXXXXXX) incluido IVA, demás costos directos e indirectos. **CLÁUSULA SEXTA. FORMA DE PAGO:** LA PREVISORA S.A, efectuará el pago de los servicios efectivamente prestados, XXXXXXXXXXXXXXXX **PARÁGRAFO PRIMERO:** Las facturas se pagarán dentro de los treinta (30) días siguientes a su aceptación, acompañada del informe de las actividades realizadas y recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** La factura deberá estar acompañada por una certificación expedida por el Revisor Fiscal o, en el evento que no exista obligación legal o social estatutaria de tener Revisor Fiscal, por el Representante Legal, en el que conste que se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de aportes Parafiscales (Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA) y de Seguridad Social (Salud, Pensión y Riesgos Laborales) de sus empleados. **PARÁGRAFO TERCERO:** LA PREVISORA S.A únicamente realiza sus pagos a través de transferencia electrónica, para lo cual se requerirá cumplir con las políticas establecidas por la compañía para dicho fin. No es posible efectuar el pago a través de cheque o cualquier otro medio de pago. **PARÁGRAFO CUARTO:** Si la factura no es acompañada por los documentos solicitados, el término mencionado para pago no empezará a contarse hasta tanto no se aporten. Dicha demora no generará para **EL PROVEEDOR** el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna. **CLÁUSULA SÉPTIMA. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** El valor del presente contrato se pagará con recursos propios de LA PREVISORA S.A con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 202200XXXX del XX de XXX de 202X emitido por la Gerencia de Planeación Financiera. **CLÁUSULA OCTAVA. IMPUESTOS Y RETENCIONES:** Los impuestos y retenciones que surjan del presente contrato, corren por cuenta de **EL PROVEEDOR**, para cuyos efectos LA PREVISORA S.A hará las retenciones del caso y cumplirá las obligaciones fiscales que ordene la Ley. **CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA:** El presente contrato podrá terminarse en cualquier momento por mutuo acuerdo entre **LAS PARTES**, mediante documento escrito suscrito por estas. También podrá darse por terminado y de manera anticipada por LA PREVISORA S.A, sin previo requerimiento ni resarcimiento de perjuicio alguno, mediante comunicación escrita enviada a **EL PROVEEDOR** con una antelación no inferior a treinta (30) días a la fecha estimada para su terminación. **PARÁGRAFO:** LA PREVISORA S.A podrá dar por terminada el contrato en cualquier momento de manera anticipada, mediante comunicación escrita enviada a **EL PROVEEDOR** en los siguientes casos: 1. Cuando **EL PROVEEDOR**, sin mediar una causa que lo justifique, no diere inicio a la ejecución del contrato. 2. Cuando del incumplimiento de obligaciones de **EL PROVEEDOR** se deriven consecuencias que hagan imposible o dificulten gravemente la ejecución del contrato, o se estén causando perjuicios a LA PREVISORA S.A 3. Cuando **EL PROVEEDOR** omite, eluda y

en general no cumpla con sus obligaciones en materia laboral o cualquier otra de las obligaciones pactadas en el contrato. **4.** Cuando **EL PROVEEDOR** abandone o suspenda la labor contratada total o parcialmente, sin acuerdo o autorización previa y escrita de **LA PREVISORA S.A** **5.** Cuando suspendidas todas o alguna de las obligaciones emanadas del contrato, **EL PROVEEDOR** no reanude su ejecución dentro del plazo acordado entre las partes, una vez terminadas las causas que obligaron a la suspensión. **6.** Cuando **EL PROVEEDOR** subcontrate, traspase o ceda el contrato sin previa autorización expresa y escrita de **LA PREVISORA S.A** **7.** Cuando **EL PROVEEDOR** no importe oportunamente de la fusión, escisión o cambio de control. **8.** Por sobrevenir caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten la ejecución del contrato. **9.** Por disolución de la persona jurídica de **EL PROVEEDOR**. **10.** Por inicio de proceso liquidatorio, cesación de pagos, concurso de acreedores o embargos judiciales de **EL PROVEEDOR** que afecten de manera grave el cumplimiento del contrato. **11.** Cuando **EL PROVEEDOR** se encuentre incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad prevista en la Constitución Política o en la Ley. **12.** Cuando **EL PROVEEDOR** no diere cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con la prevención y control al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo que sean aplicables. **13.** Cuando **EL PROVEEDOR**, alguno o algunos de sus accionistas, asociados o socios figuren en las listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional (Listas de las Naciones Unidas), listas OFAC o aquellas otras listas de criminales y terroristas que por su naturaleza generen un alto riesgo de LA/FT. **14.** Cuando **LA PREVISORA S.A** tenga conocimiento que los recursos de **EL PROVEEDOR** provienen de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione o modifique, o que ha efectuado transacciones u operaciones destinadas a dichas actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas. **15.** Por violación de las obligaciones de confidencialidad relacionadas con el negocio, la tecnología o el uso de propiedad intelectual o de marcas. **16.** Cualquier acción u omisión que afecte los intereses de **LA PREVISORA S.A** **17.** Cuando **EL PROVEEDOR** ejecute cualquier acto de competencia desleal para con sus colegas o con cualquier otra Compañía. **18.** Por violación o incumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). **19.** Por violación de alguna de las obligaciones previstas dirigidas al tratamiento y la protección de la información y en particular cualquier violación o inobservancia a las leyes que protegen la información personal, todo lo anterior enmarcado dentro del alcance del presente contrato. La terminación del contrato en cualquiera de los casos descritos no ocasionará a cargo de **LA PREVISORA S.A** el pago de suma alguna a título de indemnización; en todo caso, **LA PREVISORA S.A** garantizará a **EL PROVEEDOR** el derecho al debido proceso y el principio de legalidad. **CLÁUSULA DÉCIMA. SUSPENSIÓN:** La ejecución del contrato se podrá suspender de común acuerdo entre las partes, por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hechos irresistibles de terceros; o unilateralmente por **LA PREVISORA S.A**, en los casos que se considere necesarios. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. CESIÓN, SUBCONTRATACIÓN y CAMBIO DE CONTROL:** **EL PROVEEDOR** Ninguna de **LAS PARTES** podrán ceder el presente contrato, ni subcontratar su ejecución, en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de la otra parte pudiendo ésta reservarse las razones que tenga para negar la autorización de la cesión o subcontratos. En todos los casos, **EL PROVEEDOR** es el único responsable por la celebración de subcontratos y **LA**

PREVISORA S.A. no adquirirá vínculo alguno con los subcontratistas. En caso de ser autorizado, **EL PROVEEDOR** será el único responsable frente a **LA PREVISORA S.A.** De igual forma, si **EL PROVEEDOR** es objeto de fusión, escisión o cambio de control, **LA PREVISORA S.A.** está facultada a conocer las condiciones de esa operación. En consecuencia, **EL PROVEEDOR** se obliga a informar oportunamente dicha situación a **LA PREVISORA S.A.** dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a realización de la operación de M&A. **PARÁGRAFO:** En caso de que **EL PROVEEDOR** no cumpla con lo dispuesto en esta cláusula, será una justa causa para terminar el contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. GARANTÍAS:** **EL PROVEEDOR** se obliga a tomar a favor de **LA PREVISORA S.A.** a satisfacción de la misma y a partir de la fecha de suscripción del presente contrato, una garantía de cumplimiento, con clausulado para entidades estatales con régimen especial / privado de contratación, expedida por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: **1. Cumplimiento:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al tiempo de su ejecución y cuatro (4) meses más. **2. Calidad del servicio:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al tiempo de su ejecución y cuatro (4) meses más. **3. Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales:** Por una cuantía equivalente al cinco (5%) del valor total del contrato y debe extenderse por el término de vigencia del contrato y tres (3) años más. **PARÁGRAFO PRIMERO:** La aprobación de la garantía estará sujeta a revisión por parte de **LA PREVISORA S.A.** el supervisor del contrato, quien verificará la fecha de expedición de la póliza, su vigencia, la fecha de vigencia de cada uno de sus amparos, los valores asegurados y los datos contenidos en la garantía. Cuando haya lugar a la modificación del plazo o valores consignados en este contrato, **EL PROVEEDOR** deberá constituir los correspondientes certificados de modificación. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Cuando se negare a constituir la garantía exigida o modificarla en los términos que se le señalen, se hará acreedor a las sanciones contractuales respectivas. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** Este contrato se entiende perfeccionado cuando se logre acuerdo sobre el objeto y la contraprestación, el acuerdo se eleve a escrito y se suscriba por las partes. Sólo empezará a ejecutarse previa aprobación de las garantías por parte de **LA PREVISORA S.A.** **EL PROVEEDOR** se obliga a devolver el original firmado del mismo, junto con las pólizas de que trata la cláusula anterior del contrato y con la constancia de pago de la totalidad de la prima. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. SUPERVISIÓN:** La Supervisión de este contrato estará a cargo de (Cargo y área) de **LA PREVISORA S.A.** **EL PROVEEDOR** permitirá al área encargada realizar la verificación del cumplimiento de las obligaciones impuestas por las normas que protegen la información personal y los requisitos de seguridad de la información establecidos por **LA PREVISORA S.A.** en las circulares “Política Para las Relaciones con los Proveedores” y “Matriz de Requisitos de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio”, por medio de inspecciones a sus sistemas e instalaciones, así como por medio de solicitud de toda la documentación que resulte pertinente para este propósito. **PARÁGRAFO:** La verificación de la información relacionada con datos personales y seguridad de la información se realizará únicamente sobre la documentación relacionada con el objeto del contrato o información general de **EL PROVEEDOR;** En ningún caso se podrá efectuar sobre otro tipo de servicios no relacionados o información de Clientes. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.**

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: EL PROVEEDOR se obliga a no divulgar información confidencial entendiéndose por ésta: cualquier información jurídica societaria, técnica, financiera, comercial, de salud, seguridad social, estrategias de mercadeo, y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros de LA PREVISORA S.A y/o relacionada con su estructura organizacional, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso una parte por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de la ejecución del presente contrato, o que le sea suministrada por cualquiera de los funcionarios de LA PREVISORA S.A o por asesores externos de la misma. Teniendo en cuenta lo anterior, EL PROVEEDOR se obliga a: a) Guardar absoluta confidencialidad y reserva en relación con la totalidad de la Información Confidencial, de tal forma que no sea conocida por terceros. La reserva puede ser levantada mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley, según lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Nacional. Si en desarrollo del objeto contractual EL PROVEEDOR llegase a acceder a información de los clientes de LA PREVISORA S.A, deberá mantener sobre la misma la protección de reserva bancaria. b) No editar, copiar, compilar o reproducir por cualquier medio la Información Confidencial. c) No utilizar la Información Confidencial en forma alguna, directamente o a través de terceros, en asuntos, negocios y/o actividades de cualquier tipo, distintas a aquellas acordadas y/o previamente autorizados por LA PREVISORA S.A mediante documento escrito. d) A la terminación del contrato, devolver a LA PREVISORA S.A toda la Información Confidencial que tenga en su poder, ya sea en documentos escritos o en cualquier otro medio físico o magnético e igualmente a retirarlos completamente de los computadores de propiedad de EL PROVEEDOR y de sus empleados. e) Asumir la responsabilidad por la totalidad de los daños, perjuicios, gastos y costas que genere el mal o inadecuado manejo de la información confidencial o la violación de las obligaciones de reserva y confidencialidad establecidas en el presente documento. Cualquier información suministrada por LA PREVISORA S.A a EL PROVEEDOR, previa a la firma del presente contrato, se considerará como información confidencial y estará sujeta a los términos de este. EL PROVEEDOR desde ahora acepta y declara que toda la Información Confidencial de LA PREVISORA S.A. es de propiedad exclusiva de ésta y que le ha sido o le será revelada únicamente con el propósito de permitir el cabal cumplimiento de sus funciones y responsabilidades respecto del presente contrato. Si incumpliera esta obligación, incurrirá de esta manera en las sanciones civiles, penales y/o administrativas correspondientes por violación del secreto profesional y comercial. **PARÁGRAFO:** Se consideran documentos contentivos de información confidencial todos los que le sean entregados a EL PROVEEDOR por parte de LA PREVISORA S.A y éste se obliga a mantener en reserva la información suministrada en desarrollo del presente contrato y a hacer uso exclusivo de ésta para efectos del cumplimiento del objeto de este. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** La confidencialidad y limitaciones establecidas en este Contrato no serán aplicables en caso de que la Información Confidencial deba ser revelada y/o divulgada en desarrollo o por mandato de una ley, decreto, sentencia u orden de la autoridad competente. Por lo tanto, EL PROVEEDOR autoriza expresamente a LA PREVISORA S.A, a publicar en su página web y en el portal SECOP o el que establezca para tal fin Colombia Compra Eficiente, la minuta de este contrato y sus pólizas. Lo anterior en cumplimiento a lo establecido en la Ley

1712 de 2014 denominada ley de transparencia e información pública y de aquellas normas que regulen o vayan a regular lo referente a la publicidad de la contratación de entidades con la naturaleza jurídica de **LA PREVISORA S.A** **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:** La información transferida desde y hacia **EL PROVEEDOR** debe hacerse de manera segura, utilizando para ello canales de comunicación dedicados con controles de seguridad implementados en los casos en que el servicio proveído así lo requiera. **1.** Toda la información que gestione **EL PROVEEDOR** en el marco del contrato con Previsora es de propiedad de Previsora y debe solamente ser usada para el propósito establecido en el contrato. **2. EL PROVEEDOR** debe realizar la entrega de toda la información manejada durante la ejecución del contrato y destruir la misma una vez finalizado el servicio. **3. LA PREVISORA S.A** podrá revisar los procesos que lleva a cabo el proveedor o sus subcontratistas en cualquier momento a fin de verificar los controles de seguridad implementados. **4.** Cualquier incidente de seguridad de la información que afecte a **LA PREVISORA S.A** o que involucre la información de **LA PREVISORA S.A** debe ser reportado inmediatamente al supervisor del contrato y a la mesa de ayuda de **LA PREVISORA S.A** **5. EL PROVEEDOR** debe seguir los lineamientos establecidos por la compañía para la gestión de accesos a sistemas de información, bases de datos, aplicaciones, áreas seguras, entre otras. **6. EL PROVEEDOR** debe proporcionar mecanismos de protección contra códigos maliciosos a los equipos que se disponen para el servicio de **LA PREVISORA S.A** **7.** Gestionar la seguridad de la información y la ciberseguridad, para lo cual podrán tener como referencia los estándares ISO 27001 – ISO 27032, o el que lo sustituya. **8. EL PROVEEDOR** debe disponer de que el envío de información confidencial y de los instrumentos para la realización de operaciones de los clientes de **LA PREVISORA S.A.**, se haga en condiciones de seguridad. Cuando dicha información se envíe como parte de, o adjunta a un correo electrónico, mensajería e instantánea o cualquier otra modalidad de comunicación electrónica, este debe estar cifrada. **9.** Implementar controles de seguridad para la información privada de **LA PREVISORA S.A**, que se maneja en los equipos y redes del proveedor. **10.** Velar porque la información gestionada de **LA PREVISORA S.A** esté libre de software malicioso. **11.** Dotar a sus terminales o equipos de cómputo de los elementos necesarios que eviten la instalación de programas o dispositivos que capturen la información de sus clientes y de sus operaciones. **12.** Velar porque los niveles de seguridad de los elementos usados en los canales no se vean disminuidos durante toda su vida útil. **13.** Proteger las claves de acceso a los sistemas de información. Se debe evitar el uso de claves compartidas, genéricas o para grupos. La identificación y autenticación en los dispositivos y sistemas de cómputo debe ser única y personalizada. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. HABEAS DATA:** **EL PROVEEDOR** declara expresamente que autoriza de forma irrevocable a **LA PREVISORA S.A**, para que con fines estadísticos, de información entre las compañías aseguradoras, de consulta o de transferencia de datos con cualquier autoridad que lo requiera en Colombia o, en el Exterior, consulte, procese, informe, suministre, guarde en sus archivos y reporte a las centrales de riesgo que considere necesario o, a cualquier otra entidad autorizada para manejar o administrar bases de datos, la información sea o no confidencial que resulte de todas las operaciones que directa o indirectamente y, bajo cualquier modalidad, se le haya otorgado o le otorguen en el futuro, así como sobre novedades, referencias y demás servicios que surjan de esta relación comercial o

contrato cuyo alcance declara conocer y aceptar. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** del presente contrato se requiere que **EL PROVEEDOR** lleve a cabo cualquier operación o conjunto de operaciones, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales (el “Tratamiento”) suministrados o transmitidos por **LA PREVISORA S.A.**, entendiéndose que **EL PROVEEDOR** actúa como encargado del tratamiento de datos de carácter personal, se obliga a: **a)** Llevar a cabo el Tratamiento de los datos personales de conformidad con la legislación vigente, así como con los criterios, requisitos y especificaciones establecidos en el presente contrato o con las recomendaciones e instrucciones que emanen del responsable del tratamiento de los datos personales. **b)** Conservar los datos personales bajo especiales condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. **c)** Obtener las autorizaciones necesarias para el tratamiento de datos personales cuando en ejercicio de sus obligaciones como encargado del tratamiento de datos recopile información personal en nombre de **LA PREVISORA S.A.** de acuerdo con los formatos propios de la entidad. En estos casos deberá mantener soporte o prueba de esta autorización para futuras consultas. Estas autorizaciones deberán incluir la posibilidad de transferir los datos personales a terceros países, incluyendo países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos personales. **d)** Llevar a cabo el tratamiento de los datos personales únicamente para el fin autorizado por el titular de los datos personales, la ejecución del contrato y en cumplimiento de las instrucciones suministradas por el responsable de los datos personales. **e)** Dar trámite a las consultas y reclamos que interpongan los titulares de los datos personales en los términos señalados en la normatividad vigente. **f)** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos personales de los titulares en los términos señalados en la normatividad vigente. **g)** En los casos en que actúe como encargado del tratamiento de datos personales, actualizar la información de los titulares de datos personales, una vez sea reportada por el responsable del tratamiento de datos personales, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del reporte. **h)** Implementar un documento interno de políticas y procedimientos para garantizar la adecuada atención a las consultas y reclamos que interpongan los titulares de datos personales. **i)** Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la autoridad competente en la materia. **j)** Devolver al responsable del tratamiento de datos personales o eliminar cuando corresponda, los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, en un plazo de quince (15) días contados desde la fecha de terminación del contrato. **k)** Eliminar cualquier documento, soporte o copia de los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento en virtud de lo dispuesto en el contrato y que no hayan podido ser objeto de devolución de que trata el literal anterior. No obstante, el encargado no procederá a la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso las partes conservarán, debidamente protegidos los mencionados datos. **l)** Abstenerse de comunicar y/o ceder a otras personas naturales o jurídicas los datos personales que le sean suministrados con motivo de la relación jurídica y guardar la debida confidencialidad respecto del tratamiento que se le autorice. **m)** Adoptar, en el tratamiento de los datos personales, las medidas de índole técnico y organizacionales necesarias exigidas por la normativa legal que al respecto resulte de la aplicación, de forma que se

garantice la seguridad de los datos personales y se evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos personales almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural. Las medidas abarcarán, a título enunciativo, hardware, software, procedimientos de recuperación, copias de seguridad y datos extraídos de datos personales en forma de exhibición en pantalla o impresa. **n)** Tener autorización para el tratamiento de los datos personales de cada uno de sus empleados y trabajadores con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones jurídico laborales, de seguridad social, de prevención de riesgos laborales y demás señaladas en el contrato. **o)** Informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** la presentación de un incidente de seguridad que haya generado destrucción, pérdida, acceso no autorizado, uso o cualquier tipo de manipulación de información personal de **LA PREVISORA S.A.** por sus actuaciones y/o de su personal. **p)** y cumplir con la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.** **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso que **EL PROVEEDOR** realice determinadas actividades a través de terceros, que a su vez impliquen que estos terceros lleven a cabo tratamiento de datos personales transmitidos por **LA PREVISORA S.A.** en virtud del contrato, **EL PROVEEDOR** al permitir el acceso o transmitir dichos datos personales a terceros, se obliga a que, con carácter previo, sea suscrito con el tercero un contrato en el que este tercero se obligue a cumplir con todas las obligaciones impuestas por este contrato, de acuerdo a las exigencias normativas, por lo que **EL PROVEEDOR** acepta expresamente asumir la responsabilidad del tratamiento correcto de los datos de carácter personal entregados por **LA PREVISORA S.A.** a los que acceda, con las mismas previsiones que las contenidas en el presente apartado. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** **EL PROVEEDOR** se obliga a mantener indemne a **LA PREVISORA S.A.**, frente a cualquier reclamación que pudiera ser interpuesta, en la medida en que dicha reclamación se fundamente en el incumplimiento de **EL PROVEEDOR** respecto de las obligaciones establecidas en el presente contrato y cualquier otro deber u obligación establecidos en la normativa de protección de datos personales. **CLÁUSULA VIGÉSIMA. COMPROMISO ÉTICO:** **EL PROVEEDOR** manifiesta que ha revisado y aceptado incondicionalmente el contenido y disposiciones del Código de Ética de **LA PREVISORA S.A.** y que en su calidad de persona natural o jurídica no se encuentra inmerso en ninguna de las situaciones que impidan vincularse con **LA PREVISORA S.A.** y cumplir con las obligaciones derivadas de dicho vínculo; así mismo, se obliga al ejercicio ético de sus actividades, y cualquier atentado que deteriore el buen nombre o derecho a la intimidad de cualquier persona natural y/o jurídica, serán de responsabilidad de la parte que falte a éste deber. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. CONOCIMIENTO SARLAFT.** En cumplimiento del deber legal que le asiste a LAS PARTES en relación con la cooperación para la prevención del lavado de activos, la financiación del terrorismo y cualquier otro delito conexo contemplado en normas nacionales e internacionales, cada una de las partes declara que su patrimonio y las fuentes económicas que permiten desarrollar su objeto social no son fruto de actividades ilícitas, tales como narcotráfico, testaferrato, enriquecimiento ilícito, terrorismo, lavado de activos, tráfico de estupefacientes, secuestro extorsivo y/o trata de personas, entre otros delitos conexos, razón por la cual, acepta que en el evento en que cualquiera de las partes o alguno de sus socios o accionistas, subcontratistas, empleados, administradores y/o representantes legales, revisores fiscales y/o

contadores hagan parte de la lista OFAC (Office of Foreign Assets Control), ONU o de alguna otra de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional, o haya sido sentenciado judicialmente por cualquier delito o haya sido extraditado, será responsable por los daños y perjuicios que dicho reporte o sentencia le ocasione a la otra parte, sin perjuicio de la responsabilidad penal que le asiste y, les faculta para dar por terminado unilateralmente el presente contrato en cualquier momento y sin previo aviso, por configurarse una causal objetiva de terminación del mismo. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. COMPROMISO ANTI-SOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN:** LAS PARTES declaran conocer que de conformidad con las disposiciones locales e internacionales anti-corrupción y anti-soborno, se encuentra prohibido pagar, prometer o autorizar el pago directo o indirecto de dinero o cualquier otro elemento de valor a cualquier servidor público o funcionario de gobierno, partido político, candidato, o a cualquiera persona actuando a nombre de una entidad pública cuando dicho pago comporta la intención corrupta de obtener, retener o direccionar negocios a alguna persona para obtener una ventaja ilícita (“Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Público”). Así mismo, LAS PARTES reconocen la existencia de regulación similar en materia de soborno en el sector privado, entendido como el soborno de cualquier persona particular o empresa privada para obtener una ventaja indebida (“Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Privado”). En consideración de lo anterior, LAS PARTES se obligan a conocer y acatar las Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción absteniéndose de efectuar conductas que atenten contra las referidas Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción a nivel local o internacional. El incumplimiento de la obligación contenida en la presente cláusula constituirá causal de terminación inmediata del presente acuerdo sin que hubiere lugar a incumplimiento y sin lugar a indemnización alguna. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL:** EL PROVEEDOR se compromete con LA PREVISORA S.A a dar cumplimiento a la legislación ambiental vigente que tenga relación directa con el objeto del contrato, asumiendo cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de estos requisitos. EL PROVEEDOR se compromete con LA PREVISORA S.A a: i-. Cumplir con las directrices establecidas dentro del Plan Institucional de Gestión Ambiental de LA PREVISORA S.A ii- Realizar sus actividades velando por el ahorro y uso eficiente de los recursos. iii- Comprometerse con LA PREVISORA S.A a realizar una correcta segregación, almacenamiento, aprovechamiento y/o disposición final de los residuos del bien/servicio ofrecido. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. CRITERIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:** EL PROVEEDOR se compromete con LA PREVISORA S.A, a dar cumplimiento a los estándares establecidos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo de LA PREVISORA S.A, de acuerdo con la normatividad vigente y debe hacer llegar los soportes de la documentación establecida en el procedimiento de selección y evaluación de contratistas y proveedores de LA PREVISORA S.A **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. CLÁUSULA PENAL:** En caso de incumplimiento total o parcial por parte de EL PROVEEDOR, de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, EL PROVEEDOR pagará a LA PREVISORA S.A, a título de Cláusula Penal, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor estimado del contrato y sus adicionales, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause, si los hubiere, razón por la cual, LA PREVISORA S.A se reserva el derecho a reclamar el pago de los perjuicios y la reparación integral del daño causado en lo que exceda del valor de la Cláusula Penal. **PARÁGRAFO PRIMERO:** La aplicación de la Cláusula Penal

señalada en la presente cláusula se efectuará previo el siguiente procedimiento: **1)** Una vez una de **LAS PARTES** advierta cualquier hecho constitutivo de incumplimiento por parte de la otra, relacionado con la ejecución del contrato, lo requerirá por escrito, por una sola vez, indicándole los hechos generadores del presunto incumplimiento y estableciéndole una fecha máxima, la cual será de mínimo quince (15) días calendario siguientes a la recepción de la comunicación, para que explique los motivos de su incumplimiento y los repare, **2)** Si de la respuesta dada por la parte incumplida se concluye que no existe justificación alguna del incumplimiento o la parte incumplida guarda silencio en relación con el requerimiento realizado por la parte cumplida y/o no se repara el incumplimiento dentro del término mencionado, esta podrá proceder directamente a dar aplicación a la cláusula penal pecuniaria aquí establecida informándole por escrito a la parte incumplida de tal hecho. **PARÁGRAFO SEGUNDO: EL PROVEEDOR** autoriza por este documento a que **LA PREVISORA S.A** realice la Compensación del valor de la Cláusula Penal de manera directa de los saldos que haya a su favor, autorización que se entiende otorgada con la firma del presente contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO: LAS PARTES** declaran que renuncian a la reconvencción en mora, por este concepto y otros generados del incumplimiento de las obligaciones pactadas, la cual se entiende aceptada con la firma del presente contrato. **PARÁGRAFO TERCERO:** Si no se logra el pago de la cláusula penal por los mecanismos antes descritos, se acudirá a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el incumplimiento de las obligaciones de la parte incumplida. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las controversias o divergencias que surjan de la celebración, desarrollo, ejecución y liquidación del contrato se solucionarán, en primera instancia, mediante el diálogo directo entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**, si no pudieren solucionarse, se podrá acudir a los demás mecanismos de solución de conflictos legalmente establecidos y en caso de no lograrse acuerdo **LAS PARTES** podrán acudir a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el asunto. **PARÁGRAFO: PROCEDIMIENTO DIALOGO DIRECTO:** Una vez surja la controversia o divergencia, **LAS PARTES** en la etapa de dialogo directo deberán establecer un cronograma y señalar las etapas a desarrollar dentro del mismo; la etapa de dialogo directo no podrá superar los 20 días hábiles. De cada etapa o reunión establecida **LAS PARTES** deberán levantar un acta que debe incluir los aspectos de mayor relevancia y sus respectivas conclusiones, de igual manera, se debe proceder al finalizar el procedimiento de dialogo directo, y esta acta final deberá también señalar el mecanismo de solución de conflictos al cuál acudirán **LAS PARTES**. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. LIQUIDACIÓN:** **LAS PARTES** acuerdan que una vez se haya vencido el plazo de ejecución del contrato, cumplido su objeto, se termine por mutuo acuerdo o de manera unilateral por alguna de **LAS PARTES** por cualquiera de las causales de terminación anticipada establecidas en el presente contrato, para lo cual se procederá a su liquidación de mutuo acuerdo, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la finalización del mismo. **CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. INDEMNIDAD:** **EL PROVEEDOR** con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del presente contrato, mantendrá indemne a **LA PREVISORA S.A** de cualquier daño o reclamación proveniente de terceros, que tengan como causa las actuaciones de **EL PROVEEDOR**. **CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. RESPONSABILIDAD:** **EL PROVEEDOR** se obliga a responder por todos los daños y perjuicios que por acción, retardo, omisión, culpa o negligencia

suya, de sus empleados, sus asesores o subcontratistas, ocasione a LA PREVISORA S.A en el desarrollo y ejecución del presente contrato, incluidas las que se relacionan en la propuesta presentada. De igual forma, EL PROVEEDOR será responsable exclusivo y responderá patrimonialmente por los perjuicios que llegare a causar a LA PREVISORA S.A por cualquier incumplimiento o violación legal en materia de protección de datos personales, así como de presentarse cualquier daño o reclamación proveniente de terceros que tengan como causa las actuaciones de EL PROVEEDOR. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA. RÉGIMEN LEGAL:** El presente contrato se rige por el Derecho Privado, en especial por las normas civiles y comerciales vigentes, así como por la Ley 1150 de 2007 en sus artículos 13, 14 y 15. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. AUTONOMÍA DEL PROVEEDOR:** EL PROVEEDOR ejecutará las obligaciones objeto del contrato con plena autonomía y bajo su dirección técnica y administrativa, con el personal necesario e idóneo para el desarrollo del objeto. Tal personal deberá ser pagado, por todos los conceptos salariales, indemnizaciones y prestaciones, por EL PROVEEDOR. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA. EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL:** El presente contrato es de suministro, del cual surgen relaciones jurídicas del tipo indicado entre LAS PARTES, razón por la cual no existe ningún nexo de índole laboral entre LA PREVISORA S.A y EL PROVEEDOR, sus auxiliares, dependientes, contratistas o asociados y/o cualquier personal que vaya a utilizar EL PROVEEDOR en la ejecución del contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** De conformidad con las previsiones del artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo, las personas que EL PROVEEDOR vincule para el cumplimiento del presente contrato serán sus directos trabajadores y éste su único empleador, quien gozará de toda la autonomía técnica, jurídica y administrativa para la ejecución del mismo. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** EL PROVEEDOR declara bajo la gravedad de juramento el cual se entenderá prestado con la suscripción del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la Constitución y la Ley. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA. NOTIFICACIONES:** Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que LAS PARTES deban hacer en desarrollo del presente contrato deben constar por escrito y se entenderán debidamente efectuadas sólo si son entregadas personalmente o por correo electrónico a las personas y a las direcciones indicadas en los documentos que hacen parte integral de este contrato o en las que posteriormente se indiquen por LAS PARTES. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA. DOMICILIO CONTRACTUAL:** Para todos los efectos legales y fiscales en el presente contrato se tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA. COMUNICACIONES:** Las comunicaciones que cualquiera de LAS PARTES deba dirigir a la otra deben enviarse a las personas que se designan a continuación: **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA. ANEXOS:** Son anexos del contrato los siguientes:..... **CLÁUSULA TRIGÉSIMA OCTAVA.** Las comunicaciones que cualquiera de LAS PARTES deba dirigir a la otra deben enviarse a las personas que se designan a continuación:

LA PREVISORA S.A.
Atte.: XXXXX
Cargo: XXXXX.
Dirección: XXXXXXXX

Teléfono: XXXXX
Ciudad: XXXXX

EL PROVEEDOR

Atte.: XXXX
Cargo: XXXXX
Dirección: XXXXXX
Teléfono: XXXX
Ciudad: XXXXXX

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA. PREVENCIÓN CONTRA PORNOGRAFÍA INFANTIL: En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y Decreto 1524 de 2002 **EL PROVEEDOR** deberá acatar las siguientes prohibiciones y deberes: **1. Prohibiciones:** No podrá bajo ningún medio y en ningún caso: **a.** Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. **b.** Alojarse en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. **c.** Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. **2. Deberes:** Son deberes de **LA PREVISORA S.A.** como usuario de servicios de telecomunicaciones y/o datacenter los siguientes: **a.** Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. **b.** Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. **c.** Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. **d.** Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. **PARÁGRAFO:** El no cumplimiento de las anteriores prohibiciones y deberes acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002 y facultará a **LA PREVISORA S.A.** para terminar unilateralmente el presente contrato, en cualquier tiempo. **CLÁUSULA CUADRIGÉSIMA. PROPIEDAD INTELECTUAL:** Los diseños, contenidos, informes, análisis, estudios, instrumentos, herramientas y cualquier otra obra que sea ejecutada y producida **por EL CONTRATISTA y/o PROVEEDOR**, para La Previsora S.A. Compañía de Seguros, en virtud del presente contrato, sin tener en cuenta el medio de almacenamiento en el que se encuentre contenida, será de propiedad exclusiva de **La Previsora S.A. Compañía de Seguros**. Por lo tanto, todos los derechos patrimoniales sobre los diseños, informes, análisis, estudios, instrumentos, herramientas y cualquier otra obra, quedan en cabeza de **La Previsora S.A. Compañía de Seguros**, quien podrá hacer uso de ellas en la forma en que lo considere más conveniente para sus intereses, sin perjuicio de los derechos morales a que haya lugar, especialmente aquellos definidos en los literales a. y b. del artículo 30 de la ley 23 de 1982 o a aquellos que reconozca la normatividad vigente en la materia. De igual manera, **La Previsora S.A. Compañía de Seguros**, si lo considera conveniente podrá, en los términos de la ley 44 de 1993, registrar los diseños, informes, análisis y estudios de su propiedad, que adquiera en virtud de la ejecución del presente contrato, en el

Registro Nacional de Derechos de Autor Todo material creado por **EL PROVEEDOR** o suministrado por **LA PREVISORA S.A.** en cumplimiento de este contrato será de propiedad de **LA PREVISORA S.A.**, conforme al Decreto 2591 de 2000 que reglamenta la Decisión 486 de la Comunidad Andina, por ende, el derecho exclusivo de registro de los mismos será titularidad de **LA PREVISORA S.A.** En consecuencia, **LA PREVISORA S.A.** adquiere la totalidad de los derechos patrimoniales, conservando **EL PROVEEDOR** para sí la titularidad de los derechos morales, de conformidad con lo previsto en la Decisión Andina 351 de 1993 y en la Leyes 23 de 1982 y 44 de 1993, o en las normas que las sustituyan, modifiquen o adicionen. **CLÁUSULA CUADRIGÉSIMA PRIMERA. CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR: EL PROVEEDOR** deberá transferir de manera total y sin limitación alguna a **LA PREVISORA S.A.**, toda propiedad y dominio de los derechos de autor y privilegios sobre XXXX y desarrollos obtenidos como fruto de la ejecución del objeto contractual, su alcance y especificaciones técnicas, sin excepción de ninguna clase y a término indefinido, pudiendo por consiguiente **LA PREVISORA S.A.** considerarse como único propietario de los mismos y explotarlos como cosa propia, o bien disponer como mejor conviene a sus intereses, sin que haya lugar a reclamación alguna por parte de **EL PROVEEDOR** en ningún caso y en ningún tiempo. Para el efecto, **EL PROVEEDOR** se obliga a gestionar y suscribir contrato de cesión de derechos de autor al finalizar el presente contrato de prestación de servicios. La cesión de derechos de autor deberá contener la relación y descripción de todos los XXXX desarrollados por **EL PROVEEDOR** y transferirá los derechos patrimoniales de autor a **LA PREVISORA S.A.**, a perpetuidad y sin que **EL PROVEEDOR** pueda utilizar dichos derechos patrimoniales en Colombia ni en ningún otro país, cumpliendo con los requisitos exigidos en el artículo 183 de la Ley 23 de 1982, modificado mediante el artículo 30 de la ley 1450 de 2011. **PARÁGRAFO PRIMERO:** La propiedad intelectual de todo material creado o suministrado por **EL PROVEEDOR** en cumplimiento del contrato, incluido el desarrollo, diseño, código fuente, modelo de datos, implementación, la estrategia y el licenciamiento de los nuevos componentes de software, entre otros, serán de propiedad de **LA PREVISORA S.A.**, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 23 de 1982 modificado por el artículo 28 de la Ley 1450 de 2011, el artículo 29 de la Ley 1450 de 2011 y demás normativa vigente. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** La suscripción del contrato de cesión de derechos será requisito indispensable para proceder con el pago del último sprint. **PARÁGRAFO TERCERO:** Se tendrán como excepciones a la presente cláusula las siguientes: (i) Si **EL PROVEEDOR** provee componentes de software previamente elaborados a la ejecución de este contrato, debe suministrar los códigos fuentes de los mismos y los derechos de uso, de copia, de adaptación y de modificación a **LA PREVISORA S.A.** sin perder los derechos patrimoniales y morales que tenga sobre los mismos. (ii) Cuando en el desarrollo de un proyecto se utilice software libre tipo **GNU/GPL EL PROVEEDOR** no tendrá que realizar la transferencia de los derechos de autor a **LA PREVISORA S.A.** **CLÁUSULA CUADRIGÉSIMA SEGUNDA: LICENCIAMIENTO:** Dada la diversidad de las soluciones que se implementarán, puede suceder que en alguna de ellas se requiera la incorporación de un software previamente diseñado o construido para implementar los XXXXXX solicitados, en este caso y si **EL PROVEEDOR** considera que el producto de software requiere de licenciamientos que implique un costo adicional (no software base), deberá ponerlo a consideración de **LA PREVISORA S.A.** para que sea previamente aprobada o rechazada su adquisición y deberá ser

incluido en el documento de Plan de Trabajo y de diseño de la solución. Por otro lado y teniendo en cuenta que las licencias de software asociadas directamente con software base (software necesario para dotar ambientes de desarrollo y pruebas de calidad) fueron conocidas por **EL PROVEEDOR** desde los pliegos de condiciones, los costos por este licenciamiento ya fueron incluidos en su propuesta económica, y por lo tanto **LA PREVISORA S.A.** no incurrirá en costos adicionales por software base. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El licenciamiento de software base deberá ser costeado por **EL PROVEEDOR** durante el término de vigencia del presente contrato y deberá incluir el correspondiente soporte y mantenimiento de la licencia. **CLÁUSULA CUADRIGÉSIMA TERCERA. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (PCN). EL PROVEEDOR** se compromete a mantener y operar el conjunto de estrategias, procesos, procedimientos y recursos que le permitan sostener la continuidad del servicio, para cuando ocurra un evento no previsto y que implique entrar en un entorno contingente el cual debe estar acorde con el Plan de Contingencia y Continuidad de **LA PREVISORA S.A.** **EL PROVEEDOR** faculta a **LA PREVISORA S.A.** a revisar previa suscripción del presente contrato el Plan de Contingencia y Continuidad de **EL PROVEEDOR**, con el fin de validar y aprobar que los servicios convenidos funcionen en las condiciones pactadas. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de que se presente un evento no previsto y este plan no opere, podrá dar causa a sanciones por parte de **LA PREVISORA S.A.** y en consecuencia, se reserva el derecho de solicitar informes sobre los resultados del último Plan de Continuidad ejecutado. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la fase de transición del proyecto de ser necesario, previo acuerdo entre las partes, y deberá mantenerse actualizado por **EL PROVEEDOR** durante la fase de operación si surgen cambios tecnológicos que así lo ameriten. Los planes de continuidad del negocio deben cubrir por lo menos los siguientes aspectos: 1. Identificación de los riesgos que pueden afectar la operación. 2. Análisis de Impacto al Negocio (BIA), especificando **RTO** y **RPO**. 3. Actividades a realizar cuando se presentan fallas. 4. Alternativas de operación y Regreso a la actividad normal. 5. Planes de Contingencia tecnológica: Específicamente sobre la infraestructura tecnológica que apoya los servicios contratados con **LA PREVISORA S.A.:** Los requisitos específicos deben ser definidos por la Gerencia de TI, de acuerdo con el servicio que se contrate en la etapa de transición. **CLÁUSULA CUADRIGÉSIMA CUARTA. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN, PROCEDIMIENTO Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA:** 1. Toda la información generada durante la ejecución del contrato será propiedad de **LA PREVISORA S.A.** Por lo tanto, **EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a entregar toda la información, física y magnética, en el momento de finalización del contrato. 2. Además de la confidencialidad a que se compromete **EL PROVEEDOR**, en el evento que para la prestación del servicio **LA PREVISORA S.A.** deba entregar documentos físicos o base de datos, será necesario que previo inicio de la ejecución del contrato, se levante acta de entrega en la cual se detalle clase de información que contienen y la cantidad y la calidad de los mismos. Esta acta deberá ser suscrita por quien ejerza la supervisión del contrato y el representante legal de la firma contratista. Al final del plazo de ejecución **EL PROVEEDOR** deberá hacer devolución de los datos entregados y la base de los mismos, en las mismas condiciones que fueron entregados, so pena de incurrir **EL PROVEEDOR** en incumplimiento del contrato, salvo que durante la ejecución se haya hecho devolución previa

de los mismos o se haya ordenado su destrucción, caso en el cual deberá dejarse constancia en el acta de recibo que para tal efecto se suscriba, luego de esta devolución deberá realizar su destrucción en las máquinas de su propiedad. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de extraviarse documentos o información de la base de datos que le hayan sido entregadas a **EL PROVEEDOR**, éste deberá proceder a informar en forma inmediata a **LA PREVISORA S.A.**, a través de quien ejerce la supervisión del contrato y en caso de ser necesario, formular el respectivo denuncia penal. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Es condición indispensable para poder liquidar el contrato únicamente en el evento que se hayan entregado documentos y/o bases de datos a **EL PROVEEDOR**, suscribir un acta de devolución de documentos y/o base de datos en las condiciones establecidas en la presente cláusula. **CLÁUSULA CUADRIGÉSIMA QUINTA. REGLAMENTO DE CONECTIVIDAD.** 1. Elementos de Acceso: Para garantizar la conectividad a través del canal dedicado es necesario que el hardware y el software de **EL PROVEEDOR**, mantenga su operatividad y seguridad que se requiera para la óptima utilización del canal de comunicación. 2. Son y serán por cuenta exclusiva de **EL PROVEEDOR** la totalidad de la inversión que realice para adquirir estos elementos, los costos y gastos que demande su mantenimiento (preventivo y correctivo), capacitación, soporte de sus OFERENTES de hardware y software, etc. 3. Prohibiciones a **EL PROVEEDOR:** 3.1. Permitir a otra persona el uso del canal de acceso, el (los) nombre(s) de usuario(s) o la(s) contraseña(s) de acceso bien sea a la red informática de **LA PREVISORA S.A.** o a los diferentes servicios y bienes que la componen o la lleguen a componer, tales como: Correo Electrónico, Aplicativos del negocio y soporte, Internet, Intranet, Extranet y demás Bases de Datos, Soporte Lógico (software), equipos (hardware) actual o futuro, 3.2. copiar, modificar o utilizar técnicas de ingeniería inversa, descompilar o desensamblar software diferente al objeto del presente contrato al que tuviere acceso con ocasión de la conectividad concedida o la provisión de bienes por parte de **LA PREVISORA S.A.** 3.3. Suplantar o utilizar otro usuario (“User Name”) para tener acceso a la Red informática de **LA PREVISORA S.A.** 3.4. Acceder, modificar, copiar, revisar, total o parcialmente el Soporte Lógico (software) o equipos (hardware) que hagan parte de la RED, salvo para efectos de la ejecución de este contrato y únicamente con las finalidades de los Servicios contratados. El solo acceso por parte de **EL PROVEEDOR** al software o al hardware o parte de los mismos, diferente al permitido con la conectividad, se entiende como perjuicio hecho a **LA PREVISORA S.A.** 3.5. Utilizar el nombre de usuario, la contraseña de acceso, la conectividad propiamente dicha y todos los servicios de la Red informática de **LA PREVISORA S.A.**, para fines personales o diferentes a los expresamente autorizados. Cualquier conducta contraria a lo preceptuado en esta cláusula realizada por **EL PROVEEDOR**, se tendrá para los efectos legales como una obtención de información indebida, introducción abusiva, violación ilícita de comunicaciones y correspondencia, según el caso. 3.6. Utilizar la conectividad a la Red informática de **LA PREVISORA S.A.** y los servicios autorizados, para actos contrarios a la moral u orden social vigentes, las buenas costumbres y la ley. 4. Obligaciones de conectividad. **EL PROVEEDOR** deberá: 4.1. utilizar la conectividad, el nombre de usuario, la clave de acceso, el Soporte Lógico (software), los equipos (hardware), los servicios inherentes a la Red informática privada de **LA PREVISORA S.A.** y cualquier otra clase de bienes y servicios provistos, con la mayor diligencia y cuidado en la forma y fines establecidos en el presente contrato. 4.2. Recibir, mantener, manejar y devolver la Información Confidencial

conforme a lo preceptuado en la cláusula de Confidencialidad indicada en este contrato; 4.3. Colaborar con **LA PREVISORA S.A.** en cualquier investigación que se realice, conjunta o separadamente, con las autoridades competentes, y en todo lo relativo a usos indebidos o fraudulentos del servicio de información propiamente dicha, del nombre de usuario, la clave de acceso y de cualquier otro hecho o circunstancia relacionada con la conectividad; 4.4. Tomar las medidas de seguridad necesarias para evitar el riesgo de revelación del nombre de usuario, la contraseña o cualquier otra información. 4.5. En cualquier caso en que la información, el nombre de usuario o la clave de acceso sean, se presuman o se teman conocidas por terceras personas, no autorizadas por **LA PREVISORA S.A.**, **EL PROVEEDOR**, deberá notificar por escrito y de manera inmediata a **LA PREVISORA S.A.** con la finalidad de que se tomen las medidas de protección que se estimen necesarias, incluyendo en ellas la interrupción temporal o definitiva del servicio de la conectividad, caso en el cual no se configurará un incumplimiento contractual de los niveles de servicio pactados; 4.6. Responder de manera exclusiva ante terceros por cualquier daño o perjuicio que ocasione por el mal uso de la conectividad a la Red informática de **LA PREVISORA S.A.** y los servicios autorizados, y por actos contrarios a la moral u orden social vigentes, las buenas costumbres y la Ley, obligándose en todo momento a mantener indemne a **LA PREVISORA S.A.** por dicha responsabilidad. **5. Cesión de la Conectividad: EL PROVEEDOR** no podrá ceder, en todo o en parte la conectividad que se otorgue, como tampoco las obligaciones o derechos de ella nacidos. **6. Derechos de Autor y Titularidad del Acceso.** Todos los derechos de autor y de propiedad intelectual sobre los programas de computador, bases de datos, archivos de datos asociados, documentación, conectividad, accesos remotos y demás bienes a los que **EL PROVEEDOR** tenga acceso con ocasión de la conectividad otorgada, son de propiedad exclusiva de **LA PREVISORA S.A.** o de sus licenciantes. La totalidad de la Red informática, incluidos en ella bienes (hardware y software) y servicios (acceso y uso a: correo electrónico, aplicativos de negocio y soporte, Internet, Extranet e Intranet, entre otros) que la conforman y acceden son de titularidad y propiedad exclusiva de **LA PREVISORA S.A.**, independientemente del nombre de usuario ("User Name") y la contraseña ("Password") que sean necesarios para su uso, razones por las cuales la conectividad (acceso y uso) se permite a **EL PROVEEDOR** única y exclusivamente para la prestación de los Servicios contratados, excluyendo de manera expresa de dichas labores el acceso y uso con fines personales. Las garantías de la conectividad son las que **EL PROVEEDOR** de acceso otorgue, razón por la cual **LA PREVISORA S.A.** no asume obligación ni otorga garantía alguna (ni explícita ni implícita) ni asume responsabilidad por ninguna clase de perjuicios, ocasionados por la utilización de la conectividad asignada, ni por la visualización, privacidad y seguridad de la misma, como tampoco por el correcto funcionamiento del acceso remoto, interrupciones o fallos. Caso en el cual no se configurará un incumplimiento contractual de los niveles de servicio pactados **CLÁUSULA CUADRIGÉSIMA SEXTA. PROPIEDAD DE LOS MATERIALES.** Todos los estudios, informes, entregables, gráficos, software u otros materiales preparados por **EL PROVEEDOR** para **LA PREVISORA S.A.**, en virtud de este contrato serán de propiedad de **LA PREVISORA S.A.** **CLÁUSULA CUADRIGÉSIMA SÉPTIMA. RESTRICCIONES SOBRE EL SOFTWARE EMPLEADO:** Para el manejo de la información y del Software **EL PROVEEDOR** se obliga a acatar la normatividad legal existente y los reglamentos internos de **LA PREVISORA S.A.**, so pena de sanciones penales

y/o administrativas a que haya lugar, sin perjuicio de lo indicado en el pliego de condiciones que sirve de base para este contrato, mismas en lo correspondiente a los servicios contratados.
CLÁUSULA CUADRIGÉSIMA OCTAVA. ANS: EL PROVEEDOR deberá suministrar _____



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORASEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co