

INVITACIÓN ABIERTA N. 014-2024 RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS

Dando cumplimiento con lo establecido en el documento de condiciones definitivas y en armonía con la normatividad vigente, a continuación, La Previsora S.A. da respuesta a las observaciones realizadas a los interesados dentro del proceso de invitación abierta cuyo objeto es:

“Prestar el servicio de soporte, mantenimiento y desarrollo especializado de la herramienta SALESFORCE.COM incluido Analytics CRM y cualquier herramienta del paquete/Suite SALESFORCE que LA PREVISORA S.A. adquiera durante la vigencia del contrato, así como la realización de mejoras de la plataforma.”

Observaciones presentadas por la empresa SQDM Fecha 29/08/2024

1. ¿Tienen alguna preferencia por una metodología específica de gestión de proyectos (Ágil, Waterfall, etc.) para la implementación y soporte de Salesforce?

Respuesta: No hay ninguna preferencia.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

2. ¿Podrían proporcionar un desglose más detallado de los hitos clave y entregables esperados durante la vigencia del contrato?

Respuesta: Lo preguntado se encuentra en el numeral 3. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) y numeral 4. ENTREGABLES: 3 del CAPÍTULO III - ASPECTOS HABILITANTES de la invitación abierta 014-2024

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

3. ¿Existen dependencias externas o coordinaciones con otros proveedores o equipos internos que puedan afectar la prestación del servicio?

Respuesta: NO existen dependencias externas que afecten la prestación del servicio, con otros proveedores solamente tendrán interacción para las pruebas de los servicios API que se lleguen a implementar

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

4. ¿Cuál es el proceso definido por La Previsora para la gestión de cambios durante el proyecto? ¿Se utilizará alguna herramienta específica para la gestión de cambios y comunicación?

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Respuesta: No es un proyecto, No tenemos ninguna herramienta específica para el control de cambios.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

5. En cuanto al Plan de Continuidad del Negocio mencionado, ¿podrían especificar los escenarios de riesgo que consideran más críticos y las expectativas de respuesta del proveedor?

Respuesta: Las especificaciones y demás cláusulas establecidas en la invitación serán concertadas con el proveedor seleccionado.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

6. ¿Podrían aclarar los criterios específicos de ponderación para la evaluación de las propuestas, especialmente en lo que respecta a la calidad del equipo y la metodología propuesta?

Respuesta: En el CAPÍTULO IV - ASPECTOS CALIFICABLES se expone claramente la forma de calificación de las propuestas en lo referente a la calidad del equipo de trabajo que está contenida en el CAPÍTULO III - ASPECTOS HABILITANTES los oferentes deberán presentar la documentación que certifique las calidades de los equipos de trabajo solicitado la evaluación en este capítulo será simplemente de CUMPLE o NO CUMPLE. Solamente se calificarán las propuestas que cumplan con todos los requisitos habilitantes.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

Observaciones presentadas por la empresa Sistemas Colombia S.A.S. – Globant. Fecha 29/08/2024

1. Contamos con Representantes Legales extranjeros, razón por la cual el documento "Certificado de Antecedentes" por la Procuraduría General de la Nación. Es posible excluir este documento como entregable para esta licitación?

Respuesta: Con la entrada en vigencia de la **Ley 1238 de 2008** quienes van a suscribir contratos con entidades oficiales deben ser obligatorio la consulta del certificado de antecedentes, por lo cual si no se encuentran inscritos deben realizar el procedimiento establecido por la procuraduría e el cual indican que: "Si es la primer vez que solicita el certificado o el numero de documento no aparece registrado: acérquese al Centro de Atención al Público en Bogotá o las Procuradurías que están en la capital de Departamento con su cédula original, pasaporte, NIT de la empresa ó cédula de extranjería, y una copia simple. Una vez usted sea registrado ya podrá pedir los antecedentes a través de la página web de la Procuraduría".

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

- De acuerdo con el objeto: "Prestar el servicio de soporte, mantenimiento y desarrollo especializado de la herramienta SALESFORCE.COM incluido Analytics CRM y cualquier herramienta del paquete/Suite SALESFORCE que LA PREVISORA S.A. adquiera durante la vigencia del contrato, así como la realización de mejoras de la plataforma"

Agradecemos confirmar si serán exigidas certificaciones adicionales al talento que se disponga acorde a las herramientas adquiridas durante la ejecución del contrato?

Respuesta: Durante la vigencia del contrato NO se solicitarán certificaciones Adicionales

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

- De acuerdo con el objeto: "Prestar el servicio de soporte, mantenimiento y desarrollo especializado de la herramienta SALESFORCE.COM incluido Analytics CRM y cualquier herramienta del paquete/Suite SALESFORCE que LA PREVISORA S.A. adquiera durante la vigencia del contrato, así como la realización de mejoras de la plataforma"

Respuesta: Dentro del texto no se encuentra inmersa una pregunta, por lo cual no podemos dar una respuesta.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

- De acuerdo con lo indicado en el numeral 22 "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."
Agradecemos acotar a que sea originado por el servicio del proveedor dado que como esta descrito implicaría que por cualquier causal es el proveedor el oferente o proveedor el que debe responder"

Respuesta: En la obligación se establece que se deberá asumir por causa o con ocasión del contrato, en el cual comprende únicamente la prestación del servicio por parte del proveedor.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

- De acuerdo con lo indicado "Disponer del recurso humano (Gestor de Soporte) debidamente certificado en el soporte, mantenimiento y desarrollo en Salesforce y cualquier otro de los módulos complementarios incluido Analytics CRM y demás módulos del paquete SALESFORCE que adquiera LA PREVISORA S.A. durante la vigencia del contrato."

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Agradecemos aclarar la frase "debidamente certificado ..." dado que entendemos que no son requeridas más certificaciones de las indicadas en las Condiciones técnicas obligatorias para este perfil. Pero se entiende como está escrito el párrafo que debe estar certificado en los diferentes módulos licenciados o que licenciará La Previsora."

Respuesta: Los requisitos y certificaciones requeridas para el Gestor de Soporte están consignadas en el numeral 3 "De orden técnico" (Capacidad técnica) del CAPÍTULO III - ASPECTOS HABILITANTES de la invitación abierta 014-2024

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

- De acuerdo con lo indicado "Contratar el recurso humano requerido para prestar el servicio, proporcionando condiciones de contrato de trabajo según las normas laborales colombianas vigentes. El recurso humano utilizado por EL PROVEEDOR no tendrá vinculación laboral con LA PREVISORA S.A. y toda la responsabilidad derivada de la relación contractual correrá a cargo de EL PROVEEDOR" Agradecemos aclarar la frase ". y toda la responsabilidad derivada de la relación contractual correrá a cargo de EL PROVEEDOR ..." a que se hace referencia dado que entendemos que la relación contractual es de dos partes."

Respuesta: El sentido de la frase va establecido a que si existe responsabilidad respecto al vínculo laboral, esta le corresponde al proveedor teniendo en cuenta que el recurso humano tendrá vínculo directo con el mismo y por lo anterior LA PREVISORA S.A no es responsable de daños, perjuicios o responsabilidades derivados del mismo.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

- De acuerdo con lo indicado " Reemplazar el recurso humano, de manera inmediata, en casos de ausencia por incapacidad, vacaciones, permisos, licencias y demás, que puedan afectar la operación."

Dado que el recurso que reemplaza esta de manera temporal y se requiere de manera inmediata, se exigirán las mismas certificaciones y experiencia indicada en la invitación para el recurso presentado?

Agradecemos acotar la frase "de manera inmediata" cuál sería el tiempo esperado por la Previsora ante un hecho fortuito como Incapacidad o Licencia por Calamidad?"

Respuesta: Si, cualquier reemplazo deberá cumplir con la documentación y certificaciones solicitadas, es decir debe ser de igual o superior perfil al presentado en la invitación, los tiempos serán acordados con el proveedor seleccionado.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

8. De acuerdo con lo indicado "Garantizar el correcto funcionamiento del sistema y prestar el soporte oportuno cuando se presenten fallas generales en el servicio de la herramienta, de acuerdo a los niveles de servicio establecidos. "
- Agradecemos la aclaración de si se refiere a los desarrollos realizados, debido a que la herramienta es provista por un tercero y en este sentido no es posible garantizar el desarrollo como lo indica el literal."

Respuesta: se refiere al funcionamiento de todo el sistema, en el caso de fallas atribuidas al fabricante deberá adelantar los trámites ante él, para subsanar las fallas presentadas.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

9. Agradecemos aclarar cuál es la diferencia entre estos dos numerales páginas 12 y 11.

"11. Garantizar el correcto funcionamiento del sistema y prestar el soporte oportuno cuando se presenten fallas generales en el servicio de la herramienta, de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.

12. Garantizar el correcto funcionamiento del sistema y prestar el soporte oportuno cuando se presenten fallas generales en el servicio de la herramienta, conforme a los acuerdos de niveles de servicios establecidos. "

Respuesta: No existe diferencia entre estos dos numerales.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

10. De acuerdo a lo indicado "Contar con las licencias, herramientas y demás elementos para el correcto soporte objeto del contrato con LA PREVISORA S.A."
- Agradecemos indicar si se tienen programas especiales previsto para el servicio que la Previsora tenga identificados y que deban ser tenidos en cuenta para su licenciamiento."

Respuesta: NO hay ningún licenciamiento especial, las licencias y herramientas son las que el proveedor seleccionado necesite para atender prestar el servicio contratado.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

- 11.Cuál es la fecha estimada de inicio de prestación del servicio?

Respuesta: La ejecución contrato iniciará una vez termine el proceso de selección y el contratista seleccionado aporte las garantías exigidas, en ningún caso este plazo debe superar los 5 días hábiles.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

12. Cuál es la fecha estimada de inicio de prestación del servicio?

Respuesta: La ejecución contrato iniciará una vez termine el proceso de selección y el contratista seleccionado aporte las garantías exigidas, en ningún caso este plazo debe superar los 5 días hábiles.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

13. Habrá posibilidad de negociar la minuta contractual en caso de ser adjudicados?

Respuesta: La minuta será concertada con el proveedor seleccionado en cuanto a los aspectos que no se encuentren regulados o establecidos dentro de las políticas o manuales internos de LA PREVISORA S.A

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

14. En caso de ser adjudicados hay posibilidad de utilizar la minuta contractual que ya se ha suscrito entre las partes?

Respuesta: No, debido a que surge una nueva relación contractual, con obligaciones y derechos diferentes a los pactados anteriormente y por la naturaleza de LA PREVISORA S.A se requiere realizar un nuevo contrato.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

15. Se solicita que en caso de mora se aplique el interés moratorio más alto permitido por la ley.

Respuesta: Las condiciones de la minuta serán concertadas con el proveedor seleccionado.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

16. Se solicita que en caso de mora, se pueda suspender el servicio por parte del Contratista conforme al artículo 1609 del Código Civil

Respuesta: Las condiciones de la minuta serán concertadas con el proveedor seleccionado.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

17. Se solicita que los precios se reajusten cada año tomando como base el porcentaje de incremento de IPC para el año inmediatamente anterior, en caso de que se genere una prórroga o renovación del contrato.

Respuesta: No se acoge su observación teniendo en cuenta que LA PREVISORA S.A realizara veinticuatro (24) pagos iguales bajo la modalidad de mensualidades vencidas.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No

18. Es posible que en caso de ser seleccionados el contrato sea suscrito mediante firma electrónica y no digital?

Respuesta: No es posible acoger su observación.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No

19. "Teniendo en cuenta que el oferente cotiza en bolsa y debe cumplir con los estándares SOX, se solicita que la causal 13 y 14 de la cláusula novena – terminación y causales de terminación anticipada del anexo 12 – minuta del contrato sea bilateral

Respuesta: Las condiciones de la minuta serán concertadas con el proveedor seleccionado.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No

20. Teniendo en cuenta que el oferente también compartirá información confidencial durante el proceso y en el desarrollo del servicio en caso de ser adjudicado, se solicita que la cláusula de confidencialidad sea bilateral

Respuesta: Las condiciones de la minuta serán concertadas con el proveedor seleccionado.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No

21. Es posible limitar la responsabilidad del contratista a culpa grave y/o dolo?

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en el Manual de contratación "Por regla general, en los contratos que LA PREVISORA celebre con sus proveedores no se podrá limitar la responsabilidad del proveedor respecto al cumplimiento del contrato".

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No

22. Se solicita considerar en el eventual contrato una cláusula de no captación por 12 meses para evitar contratación del personal involucrado en el proyecto

Respuesta: Las condiciones de la minuta serán concertadas con el proveedor seleccionado.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No

23. En caso de que se contemple una salida unilateral solicitamos esta solo pueda realizarse con preaviso de cuando menos 30 días.

Respuesta: Las condiciones de la minuta serán concertadas con el proveedor seleccionado.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No

24. Solicitamos que en el eventual contrato se establezca que si cualquiera de las partes se encuentra reportado en listas restrictivas se pueda dar por terminado el contrato de manera inmediata

Respuesta: Las condiciones de la minuta serán concertadas con el proveedor seleccionado.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No

25. Solicitamos incluir intereses por mora.

Respuesta: Las condiciones de la minuta serán concertadas con el proveedor seleccionado.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No

26. Solicitamos que se establezca en el eventual contrato que en caso de compartirse datos personales, será estrictamente porque es necesario para la ejecución del objeto contractual y previo acuerdo escrito.

Respuesta: Las condiciones de la minuta serán concertadas con el proveedor seleccionado.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No

27. Solicitamos se establezca que si a la firma del c ontrato algún servicio ya se está prestando, Globant podrá facturar inmediatamente por cualquier servicio ya provisto, con pago inmediato.

Respuesta: De acuerdo con el documento de invitación “LA PREVISORA S.A. LA PREVISORA S.A. pagará el valor de la contratación con recursos propios veinticuatro (24) pagos iguales bajo la modalidad de mensualidades vencidas., según factura emitida por EL PROVEEDOR de acuerdo con los precios y porcentajes establecidos en la oferta y los servicios efectivamente prestados.

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 en el que se muestre los servicios efectivamente prestados.

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

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

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. Las facturas electrónicas se deben radicar únicamente por el por el buzón establecido por LA PREVISORA S.A. repcionfacturas@previsora.gov.co.”

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

Observaciones presentadas por la empresa QUANTICS Fecha 29/08/2024

1. Solicitamos se acepte certificación Ridge y no únicamente Summit para garantizar la pluralidad de oferentes y la transparencia en el proceso.

Respuesta: En aras de obtener el mejor servicio de soporte para La Previsora se mantiene la Certificación **Summit Partner** de Salesforce, durante el estudio de mercado realizado se evidenció que hay varias empresas que cuentan con la certificación solicitada por lo que la pluralidad de oferentes se garantiza.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

Observaciones presentadas por la empresa VASS CONSULTORIA DE SISTEMAS COLOMBIA Fecha 28/08/2024 y 29/08/2024

1. Se solicita a la entidad aclarar si al iniciar el contrato se contará con un periodo de transición para retomar el servicio. Informamos que se requiere por lo menos una transición de 1 mes, a fin de socializar al personal del servicio con el cliente y sus funcionalidades. Referente al periodo de transición por favor aclarar:
 - a. Duración
 - b. Si será reconocido económicamente
 - c. Si será la entidad directamente o su proveedor quien realice el respectivo empalme.
 - d. Entendemos que durante dicho periodo no se realizarán descuentos por cuenta de ANS. Por favor confirmar.
 - e. Entendemos que las incidencias o trabajos acumulados en el momento de la toma del servicio, serán asumidos por el anterior proveedor o la entidad. Por favor confirmar.

Respuesta: La ejecución contrato iniciará una vez termine el proceso de selección y el contratista seleccionado aporte las garantías exigidas, en ningún caso este plazo debe superar los 5 días hábiles.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

En cuanto al periodo de transición.

- La duración será de máximo 5 días hábiles contados a partir de la fecha de inicio del contrato.
- El periodo de Transición está incluido dentro de la vigencia del contrato, por lo tanto ese lapso será reconocido económicamente.
- Directamente La Previsora entregara la instancia.
- El periodo será únicamente de empalme.
- En el momento NO hay proveedor de soporte, por lo tanto las solicitudes presentadas durante el periodo de carencia deben ser atendidas el el proveedor seleccionado.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

- Se solicita a la entidad proveer información estadística sobre los incidentes / su tipo / su clasificación, recibidos durante los últimos 6 meses (exponer mensual por favor).

| Incidentes: Fecha de c | Tipo de In | Recuento de registros |
|------------------------|------------|-----------------------|
| enero 2024 | | 3 |
| | Falla | 4 |
| | Mejora | 3 |
| | De usuario | 4 |
| | Consulta | 3 |
| Subtotal | | 17 |
| febrero 2024 | Falla | 13 |
| | Mejora | 6 |
| | De usuario | 1 |
| Subtotal | | 20 |
| marzo 2024 | | 1 |
| | Falla | 6 |
| | Mejora | 5 |
| | De usuario | 3 |
| | Consulta | 1 |
| Subtotal | | 17 |
| abril 2024 | Falla | 11 |
| | Mejora | 3 |
| | De usuario | 1 |
| | Consulta | 3 |
| Subtotal | | 18 |
| mayo 2024 | | 1 |
| | Falla | 5 |
| | Mejora | 3 |
| | De usuario | 2 |
| Subtotal | | 11 |
| junio 2024 | | 1 |
| | Falla | 9 |
| | Mejora | 2 |
| | De usuario | 1 |
| Subtotal | | 14 |
| Total | | 101 |

Respuesta:

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

3. Se solicita a la entidad proveer información estadística de la cantidad y tipo de los mantenimientos preventivos / correctivos (dedicación en horas) requeridos durante el último periodo.

Respuesta: No Disponemos de la información de Mantenimientos específicamente, todo queda registrado como incidentes, la relación de incidentes la encontramos en la respuesta a la pregunta anterior.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

4. Se solicita a la entidad aclarar qué módulos y herramientas están utilizando actualmente de Salesforce. Por favor aclarar si tienen planeado habilitar algún otro módulo en los próximos 2 años.

Respuesta: Actualmente La Previsora cuenta con SalesCloud, Service Cloud, Community y Analytics. Sales Cloud muy personalizado. No tenemos certeza de que se adquieran nuevos productos Salesforce por necesidades del negocio.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

5. Es de nuestro entender que el soporte requerido es nivel 2, ya que el nivel 1 es prestado directamente por la entidad y el nivel 3 es el que tenga contratado el fabricante. ¿es correcto?

Respuesta: En La Previsora el nivel 1 es básico, se reduce a administración de usuarios y control de incidentes. El resto de incidentes y solicitudes de los niveles adicionales estarán a cargo del proveedor seleccionado.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

6. La entidad señala la obligación de cumplir con los acuerdos de niveles de servicio expuestos en pg. 56.

| Tiempos de respuesta requeridos | Horas Hábiles |
|----------------------------------|---------------|
| Recepción | 1 |
| Respuesta temporal | 8 |
| Respuesta definitiva | 20 |
| Respuesta temporal desarrollos | 12 |
| Respuesta definitiva desarrollos | 24 |

Se solicita aclarar:

- Ventana horaria laboral establecida para el servicio
- Ventana horaria para medición de ANS.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

-Entendemos que los primeros tres (recepción, respuesta temporal, respuesta definitiva) corresponden únicamente a tiempos que aplicarán a los incidentes reportados en el servicio de soporte ¿es correcto?

-Entendemos que “respuesta temporal desarrollos” corresponde únicamente a tiempos que aplicarían para servicio de mantenimientos. ¿es correcto?

Adicionalmente entendemos que “respuesta temporal” hace referencia a emitir una confirmación de recepción, puesto que no se conoce magnitudes, prioridades, dificultades, etc., que permita generalizar de tal manera los tiempos. ¿es correcto?

-Se solicita retirar el ítem correspondiente a “respuesta definitiva desarrollos”, ya que los tiempos dependerán de : a) cola de desarrollos pendientes (demanda) b) priorización de desarrollos c) dificultad y duración estimados d) información y profundización efectuada. Por lo anterior, no consideramos procedente establecer un ANS relacionado con éste tipo de servicio obligando a tiempos de entrega. Por favor aclarar.

Respuesta: La ventana Laboral y la ventana para los ANS será la misma que para el Gestor de soporte, horario establecido en el CAPÍTULO III ASPECTOS HABILITANTES, GESTOR DE SOPORTE.

“Un consultor de soporte. El consultor de soporte debe ser un consultor especializado con experiencia funcional y técnica, y certificado por salesforce.com. Es el responsable de atender y resolver los casos de apoyo enviados por los agentes de LA PREVISORA S.A. en el Nivel 1 de soporte y debe cumplir con el siguiente perfil profesional con horario lunes a viernes en el horario establecido de 8:00 am a 6:00 pm y servicio remoto, sin embargo, deberán contemplarse labores presenciales de al menos dos jornadas laborales por semana.”

Los tres primeros ANS corresponden a fallas que presente el sistema.
Los últimos dos corresponde a desarrollo nuevos solicitados.

Los tiempos incluyen, la priorización, la magnitud y el impacto de cada solicitud.

Las condiciones de los ANS se mantienen en su totalidad.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

7. Es de nuestro entender que la entidad habilitará las VPN requeridas para las conexiones del personal del servicio. ¿es correcto?

Respuesta: No se requiere VPN para la prestación del servicio

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

8. La entidad establece: “Garantizar que los pasos a producción se ejecuten con el uso de herramientas de control de versiones oficiales y aprobadas por LA PREVISORA

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

S.A., adicionalmente, deben garantizar la consistencia y calidad de la información, un adecuado versionamiento, un mantenimiento continuo y la aplicación de las mejores prácticas de desarrollo e implementación de Salesforce. y las configuraciones funcionales y técnicas de LA PREVISORA S.A.”

- Entendemos que la administración de la plataforma la está realizando la entidad. ¿es correcto? – ya que el alcance del contrato es soporte y mantenimiento.
- Entendemos que quien realiza los pasos a producción, son los administradores de la entidad, con el apoyo por supuesto del contratista, pero quien lo realiza , maneja y demás es el administrador de la entidad. ¿es correcto?
- Por favor aclarar alcance de la responsabilidad, ya que no es total, puesto que acceso a producción solo lo tiene la entidad.

Respuesta:

En La Previsora el nivel 1 es básico, se reduce a administración de usuarios y control de incidentes. El resto de incidentes y solicitudes de los niveles adicionales estarán a cargo del proveedor seleccionado al igual que los pasos a producción. El proveedor seleccionado tendrá acceso a producción.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

9. La entidad señala: “Atender los requerimientos con una estimación menor a 20 horas.” Debido a que el recurso asignado es limitado principalmente por el presupuesto asignado, se solicita limitar la cantidad de requerimientos a atender, ya que se pueden presentar 1.000 requerimientos de 20 horas o 1 semestral. Por favor limitar los eventos contractuales de este tipo que se deberán atender a fin de no generar indefinición y/o riesgo en el servicio. Adicionalmente solicitamos aclarar cual de los tres perfiles (roles) solicitados, es el que visualiza la entidad, debe atender este tipo de requerimientos.

Respuesta: Teniendo en cuenta que es Gestor de Soporte es un recurso dedicado, el proponente deberá atender los desarrollos menores a 20 horas que se requieran durante la duración del contrato y en los horarios establecidos. Los roles de los perfiles están establecidos en el CAPÍTULO III ASPECTOS HABILITANTES Literal b. Condiciones técnicas obligatorias. Numeral 1. Recurso Humano.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

10. Debido a que es limitado el recurso presupuestal asignado, es necesario cuantificar, imitar o presupuestar de manera correcta las dedicaciones esperadas para cada uno de los perfiles solicitados:

Gestor del Servicio: por demanda de acuerdo a la necesidad de gestión y comunicación del proyecto. ¿es correcto?

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Consultor del Servicio Especializado: se solicita a la entidad establecer cantidad de horas mes o cantidad de dedicación o cantidad de requerimientos en horas que serán solicitados.

Confirmar si este consultor es el que se espera preste los servicios de desarrollo, limitando en cantidad la cantidad de requerimientos menores de 20 horas que tendrá que atender como máximo.

Gestor de Soporte: se solicita a la entidad proporcionar estadísticas de incidentes /tipo recibidos en los últimos periodos, a fin de establecer si un gestor es suficiente.

Respuesta: las dedicaciones y funciones de cada perfil están consignadas en CAPÍTULO III ASPECTOS HABILITANTES, Literal b. Condiciones técnicas obligatorias, Numeral 1. Recurso Humano.

GERENTE DE SERVICIO, Asignación: Tiempo Parcial – Hasta 8 horas mensual
CONSULTOR DE SERVICIO ESPECIALIZADO., Asignación: Tiempo Parcial – Hasta 16 horas mensuales.

GESTOR DE SOPORTE, con horario lunes a viernes en el horario establecido de 8:00 am a 6:00 pm

El Gestor de Soporte atenderá las necesidades de Las Previsora con el apoyo del Consultor de Servicio Especializado y el Gerente de Servicio.

Los incidentes presentados durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 y el 31 de junio de 2024 se resumen en el siguiente cuadro:

| Incidentes: Fecha de c | Tipo de In | Recuento de registros |
|------------------------|------------|-----------------------|
| enero 2024 | | 3 |
| | Falla | 4 |
| | Mejora | 3 |
| | De usuario | 4 |
| | Consulta | 3 |
| Subtotal | | 17 |
| febrero 2024 | Falla | 13 |
| | Mejora | 6 |
| | De usuario | 1 |
| Subtotal | | 20 |
| marzo 2024 | | 1 |
| | Falla | 6 |
| | Mejora | 5 |
| | De usuario | 3 |
| | Consulta | 1 |
| | Proyecto | 1 |
| Subtotal | | 17 |
| abril 2024 | Falla | 11 |
| | Mejora | 3 |
| | De usuario | 1 |
| | Consulta | 3 |
| Subtotal | | 18 |
| mayo 2024 | | 1 |
| | Falla | 5 |
| | Mejora | 3 |
| | De usuario | 2 |
| | Consulta | 4 |
| Subtotal | | 15 |
| junio 2024 | | 1 |
| | Falla | 9 |
| | Mejora | 2 |
| | De usuario | 1 |
| | Consulta | 1 |
| Subtotal | | 14 |
| Total | | 101 |

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

11. La entidad señala: “Contar con las licencias, herramientas y demás elementos para el correcto soporte objeto del contrato con LA PREVISORA S.A.”

Se solicita aclarar si a licencias y herramientas, se refieren a la suite ofimática, ya que entendemos que la plataforma Salesforce (incluye módulos-herramientas habilitados), la herramienta para la gestión de incidentes/ casos/ requerimiento, será proporcionada por la Entidad. Por favor confirmar.

Respuesta: El proveedor seleccionado deberá contar con todas las herramientas de software debidamente licenciadas necesarias para cumplir el objeto del contrato. La previsora únicamente suministrará una licencia Salesforce para accesos a la instancia instalada. La herramienta para la administración y gestión de incidentes está inmersa en Salesforce.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

12. Por favor informar qué herramienta utiliza la entidad para la gestión y escalamiento de casos, incidentes, requerimientos. Por favor confirmar si la entidad brindará los accesos requeridos a dicha herramienta para la gestión y registro de acciones a nivel 2.

Respuesta: La herramienta para gestión y registro de los incidentes es BUGS, disponible en de la tienda App de Salesforce, la cual está inmersa dentro de Salesforce. El proveedor seleccionado tendrá acceso a módulo de BUGs.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

13. P. 55. Requisitos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Debido a que el servicio que se prestará, será sobre los sistemas de información provistos y controlados directamente por el cliente, se solicita aclarar el alcance de “soportar, implementar las buenas prácticas). Adicionalmente se solicita aclarar cuales son las leyes a las que hacen referencia.

Respuesta: El alcance de soportar e implementar las buenas prácticas se encuentra regulado en las certificaciones CIS, NIST, ISO 27001:2013, ISO/IEC 9126 y en cuanto a regulaciones es lo establecido 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.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

14. Por favor confirmar a qué correo electrónico debe enviarse la propuesta.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Respuesta: El correo al que debe enviarse la correspondencia enviada en este proceso se encuentra consignado en el CAPÍTULO I, INFORMACIÓN GENERAL, Numeral 12. Correspondencia.

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

contratacion@previsora.gov.co

Indicando en el asunto: INVITACIÓN ABIERTA 014 de 2024.”

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

15. P. 41. Se solicita confirmar que no es requerido aportar documentos en la oferta, relacionados con el punto m. Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, sino que esto será aportado por el oferente seleccionado.

Respuesta: De acuerdo con el literal m EL OFERENTE debe presentar junto con su propuesta el ANEXO CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – SGSST (Decreto 1072 de 2015 – Resolución 0312 de 2019).

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

16.P. 55. Se solicita informar si la entidad espera que se adjunte algún documento correspondiente al aparte 2. REQUISITOS SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD.

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en el documento de condiciones EL OFERENTE debe:

“EL PROPONENTE deberá incluir una **certificación bajo la gravedad de juramento** dentro de su propuesta en la que se compromete a soportar, implementar buenas prácticas y controles de manejo de la información basados en algunas de la normas o estándares de S.I (CIS, NIST, ISO 27001:2013, ISO/IEC 9126), así como también a conocer las leyes, regulaciones y requisitos que sean regidas por LA PREVISORA S.A. en temas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. El proponente debe identificar y conocer los riesgos que puedan presentarse en su entorno, cuyo objetivo sea minimizar estos riesgos y las vulnerabilidades que puedan aparecer en un escenario determinado en cuanto a SI.

EL PROPONENTE seleccionado debe garantizar que toda información suministrada por La Previsora sea en producción o en reposo se encuentre segura basado en los tres pilares de Seguridad de la información

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

- Integridad: garantiza que los datos no sean modificados desde su creación sin autorización y que ningún intruso pueda capturar y modificar los datos en tránsito.
- Confidencialidad: garantiza que la información, almacenada en el sistema informático o transmitida por la red, solamente va a estar disponible para aquellas personas autorizadas a accederla.
- Disponibilidad: garantiza el correcto funcionamiento de los sistemas de información y su disponibilidad en todo momento para los usuarios autorizados.”

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

17. P. 60. Se solicita confirmar que no existen formatos pre establecidos a diligenciar para evidenciar el numeral 1.4 Aspectos ambientales, y que los oferentes podemos proponer documento de manera libre, para evidenciarlo. ¿es correcto?

Respuesta: Los oferentes deberán presentar los documentos solicitados en el aspecto calificable ambiental los cuales están referenciados en el numeral 1.4 Aspectos ambientales.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

18. P. 59. Se solicita confirmar que no existen formatos pre establecidos a diligenciar para evidenciar el numeral 1.3 Empresa y emprendimiento de mujeres, y que los oferentes podemos proponer documento de manera libre, para evidenciarlo. ¿es correcto?

Respuesta: El oferente deba acreditar el cumplimiento de este calificable de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.3 Empresa y emprendimiento de mujeres.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

19. P. 77. La entidad señala: “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.”

Se solicita la entidad aportar link o documentos relacionados a cada uno de los puntos a cumplir.

Respuesta: Las mismas serán compartidas al proveedor seleccionado.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No

20. P. 78. La entidad señala: “6. Rendir y elaborar los informes, conceptos, estudios y demás requerimientos o actividades que se soliciten en el desarrollo del contrato”

Es de nuestro entender, que en todo caso los informes, conceptos, estudios y demás requerimientos o actividades que requiera la entidad, tendrán relación con el objeto contractual y alcance relacionados con el contratista. ¿es correcto?

Respuesta: Los informes, conceptos, estudios y demás requerimientos o actividades que se soliciten, están relacionados con el objeto del contrato que se suscriba.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No

Preguntas del 29/08/2024

1. P. 13. Garantías.

Entendemos que por error la entidad señala en este aparte, un cubrimiento mínimo del 20% para la cobertura de Pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales; sin embargo, encontramos en la minuta contractual (p. 82) cláusula segunda que el % es el comúnmente establecido por las entidades: 5%.

Solicitamos unificar el primer texto (p.13), estableciéndolo en este último 5%.

Respuesta: Su apreciación es correcta la modificación se realizará en la minuta respectiva con el proveedor seleccionado.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No

2. P. 15. Confidencialidad

Debido a la responsabilidad que los proveedores tienen también relacionada con la información confidencial de su propiedad, entendemos que la cláusula es bilateral. ¿es correcto?

Respuesta: Es correcto, por lo cual todos los oferentes suscriben el anexo de autorización y confidencialidad de las propuestas.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No

3. P. 80. Cláusula Novena. Numeral 12, 13, 14 y 15,
P.82 Cláusula Décima Quinta,
P. 85 Cláusula Décima Novena,
P.95 Cláusula Cuadragésima Cuarta

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Teniendo en cuenta las obligaciones en materia de lavado de activos, anticorrupción, confidencialidad, protección de datos personales, etc., hoy en día son exigidas a todas las empresas por la por el respectivo ente controlador (en nuestro caso la SIC y SS), se solicita a la entidad confirmar que la aplicación de éstas cláusulas es bilateral, a fin de proteger tanto a la entidad como al contratista. ¿es correcto?

Respuesta: Las modificaciones de la minuta serán concertadas con el proveedor seleccionado.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

4. P. 81. Cláusula Décima

Sugerimos que la suspensión del contrato de manera unilateral por parte de la previsora especifique los casos, pues, la expresión “en los casos en los que se considere necesario” puede resultar ambigua y causar confusión.

Respuesta: Las modificaciones de la minuta serán concertadas con el proveedor seleccionado.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

5. P.98. Se solicita validar la completitud del documento porque el último aparte está recortado y no se visualiza la finalización.

Respuesta: El documento termina con la ultima clausula la cual hace parte de la minuta del contrato.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

Preguntas del 29/08/2024

1. P. 11. Numeral 6 Obligaciones específicas del Oferente. Literal: “**SOPORTE TECNICO DEDICADO**”

La entidad antes de numerar las obligaciones establece el título del anterior literal. Entendemos que el soporte es por demanda, no necesariamente debe ser con personal 100% dedicado ¿es correcto?

Respuesta: El servicio de Soporte objeto de esta invitación es dedicado, en CAPÍTULO III ASPECTOS HABILITANTES, Literal b. Condiciones técnicas obligatorias, Numeral 1. Recurso Humano. Se establece: *GESTOR DE SOPORTE, con horario lunes a viernes en el horario establecido de 8:00 am a 6:00 pm.*

Las dedicaciones y funciones de los otros perfiles son:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

GERENTE DE SERVICIO, Asignación: Tiempo Parcial – Hasta 8 horas mensual
CONSULTOR DE SERVICIO ESPECIALIZADO., Asignación: Tiempo Parcial – Hasta 16 horas mensuales.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

2. P. 52. Perfiles de personal requerido.

Se solicita a la entidad aclarar: ¿El Gerente de Servicio es el mismo Gestor de Servicio que nombran en la P.11 (numeral 5 de las obligaciones específicas del Oferente)? Por favor unificar el nombre de los roles, entendemos que son tres únicamente : Gerente de Servicio, Consultor de Servicio especializado y Gestor de soporte.

Respuesta: En el CAPÍTULO III ASPECTOS HABILITANTES, Literal b. Condiciones técnicas obligatorias, Numeral 1. Recurso Humano. Se especifican y detallan las funciones de cada perfil solicitado. GERENTE DE SERVICIO, CONSULTOR DE SERVICIO ESPECIALIZADO y GESTOR DE SOPORTE.-

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

3. P. 53. La entidad señala:

“Perfil Profesional (Profesional o Técnico)

- *Ingeniero o Técnico de Sistemas, Electrónica, Mecatrónica, Telecomunicaciones o carreras afines (condición acreditada con diploma o acta de grado).*
- *Experiencia en consultoría y/o desarrollo de software e implementación de proyectos en Salesforce y sistemas CRM. Dominio de programación orientada a objetos.*
- *Capacidades de levantamiento, interpretación e implementación de requerimientos de bajo impacto y alto impacto.*
- Conocimiento de control de versiones en Github.
- *Conocimiento en las fases de desarrollo, pruebas y despliegues en los diferentes ambientes Sandbox y producción.*
- Conocimiento en optimización de código y patrones de diseño.
- Manejo de límites de SFDC.
- Conocimientos en diseño de arquitectura Cloud y estructuras de información.
- Creación de objetos, campos personalizados y relaciones.
- Comprensión del modelo de colaboración en SFDC: OWD, Roles y perfiles.
- Implementación de conjuntos de permisos y reglas de colaboración.
- Determina el uso adecuado de reglas de validación sin afectar los procesos existentes en la organización.
- *Define e implementa procesos Automatizados (Workflow rules, Process builder and Flow builder) para resolver procesos complejos.*
- *Conoce los diferentes tipos de reportes, los diferentes componentes de los Dashboards y los casos en que se debe aplicar cada uno.*

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

- Implementación de soluciones SFDC basadas en Force.com, APEX y páginas VisualForce.
- Implementación de pruebas unitarias y creación de clases de prueba.
- Integración de sistemas legados con servicios Web (Rest y Soap).
- Implementación de desencadenadores siguiendo buenas prácticas de desarrollo.
- *Definición y creación de apex asíncrono (métodos futuros, class encolables y batch).*
- Implementación y creación de componentes lightning (Aura y LWC).

Certificaciones

Los profesionales deben acreditar al menos una y los técnicos al menos dos de las siguientes certificaciones:

- *Salesforce Certified Administrator*
- *Salesforce Certified Platform App Builder*
- *Salesforce Certified Platform Developer I*
- *Salesforce Certified Advanced Administrator*

Nota: Las dos certificaciones que se aporten no puede ser de Administrador.

Experiencia:

Experiencia mínima de un (1) año relacionado con la actividad de soporte Salesforce y/o Einstein Analytics. Debe trabajar directamente (a través de contrato laboral) con EL PROVEEDOR seleccionado para este servicio. Esta debe ser demostrada con certificaciones laborales, emitidas por la empresa en la que labora o por las empresas donde desarrolló proyectos.”

Es de nuestro entender que en el aparte anterior, la entidad expone cual es el perfil profesional que debe cumplir el GESTOR DE SOPORTE ¿es correcto?, lo preguntamos porque dichos párrafos carecen de indentación y queremos entender si es a ese perfil que aplica.

Respuesta: la descripción y requisitos corresponden al GESTOR DE SOPORTE.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

4. P. 53. Es de nuestro entender que la entidad espera que el GESTOR DE SOPORTE sea el responsable tanto de realizar las actividades de soporte, como las de mantenimiento. ¿es correcto?

Respuesta: Es correcto y podrá acudir a la ayuda del CONSULTOR DE SERVICIO ESPECIALIZADO para solucionar incidentes de mayor complejidad.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

5. P. 56. Acuerdos de Niveles de Servicio.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Según mejor práctica, lo correspondiente a incidentes escalados para soporte, deben venir categorizados por una severidad y prioridad. Es de nuestro entender que esos ANSs planteados:

- No todos corresponden o tienen aplicabilidad para lo correspondiente a soporte, hay algunos correspondientes a mantenimiento. ¿es correcto?
- Durante la ejecución, las partes acordarán la clasificación, priorización y definición de severidades a fin de determinar a cuales se aplica o no dichos tiempos. ¿es correcto?
- Para mantenimientos, entendemos que el alcance solo cubre mantenimientos de menos de 20h, por lo anterior, no aplica el concepto de respuesta temporal “desarrollos” y “respuesta definitiva desarrollos” por favor aclarar a qué se refieren o cual es la dinámica.

Respuesta: Todos los incidentes son categorizados y priorizados, la herramienta para la gestión de los incidentes incluye estas utilidades.

- Todos los incidentes excepto los de creación de usuarios deben ser atendidos por el servicio de soporte contratado.
- La clasificación, priorización y definición de severidades estará a cargo de La previsorora y a todos los incidentes aplican los ANS.
- El servicio de soporte incluye todos los mantenimientos. Los ANS “!Respuesta temporal desarrollos” y “Respuesta definitiva desarrollos”, solo aplican para desarrollos con una estimación menor a 20 horas.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

6. Debido a que la entidad no aporta estadísticas ni tipología tanto del backlog que se debe asumir como de la ocurrencia de incidentes; es de nuestro entender que toda actividad del gestor de soporte, será cuantificada y valorada de manera anterior, a fin de que conjuntamente con el cliente, no se superen los máximos legales de dedicación de dicho gestor. ¿es correcto?.

Respuesta:

El horario establecido para el gestor de soporte es **lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm**. Esto se encuentra En el CAPÍTULO III ASPECTOS HABILITANTES, Literal b. Condiciones técnicas obligatorias, Numeral 1. Recurso Humano.

La jornada máxima legal en Colombia será de 46 horas semanales a partir del 15 de julio de 2024 y hasta el 14 de julio de 2025. Esta modificación hace parte del proceso gradual de reducción de la jornada laboral sustentada en la Ley 2101 de 2021, por lo cual se entiende el rango de horas indicado anteriormente cumple con la jornada máxima legal establecida descontando la hora de almuerzo.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No _x_

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsorora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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