

ADENDA No. 1

Invitación Abierta 008-2023

En consideración al proceso de invitación abierta No. 008-2023 el cual tiene por 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" la Vicepresidencia de Desarrollo Corporativo de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, realiza la siguiente modificación al documento de condiciones definitivas de la mencionada invitación.

Para mayor identificación de los ajustes efectuados a través de la presente adenda al documento de condiciones, las modificaciones serán señaladas con **color rojo**.

1. Se modifica el numeral 1.1 "personal de contingencia" del literal b "condiciones técnicas obligatorias" así:

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 **ocho (8) horas y/o cubrir la necesidad en caso que el rol se pueda ejecutar de forma remota sin afectar el servicio**. 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.

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



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.

2. Se modifica el literal p del numeral 3 del literal b *“condiciones técnicas obligatorias”* así:

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: Bogotá (Centro Empresarial Corporativo y Casa Matriz), **Cali y Medellín.**

Para las demás ciudades donde LA PREVISORA S.A. tiene sucursales, el servicio se puede prestar vía remota y en caso de ser necesario soporte en sitio, debe tenerse en cuenta que puede prestar el servicio con su personal o con personal de empresas aliadas, teniendo en cuenta:

* El oferente podrá prestar el soporte en sitio a través de empresas aliadas del oferente, sin necesidad de estar contratados directamente por el oferente, teniendo en cuenta el cumplimiento de los perfiles establecidos.

* Para las ciudades de Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Montería y Pereira en caso de que el oferente realice desplazamiento a sitio de su personal, se debe atender máximo en un término de 4 horas hábiles.

* Para las demás ciudades en donde se tiene sucursal, centros de expedición, canales de comercialización y/o nuevos modelos de negocio (diferentes a Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Montería y Pereira), en caso de que el oferente realice desplazamiento a sitio de su personal, se debe atender máximo en 16 horas hábiles.

3. Se **elimina** el literal w del numeral 3 del literal b *“condiciones técnicas obligatorias”*.

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



4. Se modifica el literal C del numeral 6 “Herramientas de gestión del servicio” del literal b “condiciones técnicas obligatorias” así:

C. Grabación de llamadas

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.

5. Se modifica el anexo No 02 requisitos técnicos mínimos. (ver anexo publicado).

Esta adenda podrá ser consultada en la página web: <https://www.previsora.gov.co>.

Dada en Bogotá, el 30 de agosto de 2023,



Gustavo Adolfo Raad de la Ossa
Vicepresidente de Desarrollo Corporativo

Proyectó: Ana Maria Ospina
Revisó: Angel Andrés Neira
Armando Estrella Piñeros
Jimmy Pedroza Leon
Mayerly Consuelo López

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

