

## OBSERVACIONES INVITACIÓN ABIERTA 008-2023

### RESPUESTA A OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS:

**OBJETO:** “Prestar el servicio bajo la modalidad de outsourcing profesional 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.”

**Agradecemos a todos los oferentes por sus observaciones y se indica a continuación la volumetría relacionada con la prestación de este servicio y daremos respuesta o aclaraciones a los mismos.**

### I. VOLUMETRÍA

**Total de casos mensuales registrados en La Mesa de Servicios en el año 2022:**

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO MENSUAL
3,641	3,818	3,896	3,576	3,694	3,709	3,885	3,740	3,724	3,517	3,119	3,459	<b>3,648</b>

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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



## Detalle de Casos registrados (incidentes y requerimientos) por los diferentes canales de atención:

CANAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Llamadas	1,736	1,802	1,791	1,552	1,858	1,769	1,712	1,723	1,711	1,625	1,519	1,798	<b>20,597</b>
Portal Web	1,768	1,838	1,914	1,825	1,682	1,766	2,002	1,856	1,852	1,747	1,485	1,536	<b>21,272</b>
Teams	137	178	191	199	154	174	171	161	161	145	115	125	<b>1,911</b>
<b>Total</b>	<b>3,641</b>	<b>3,818</b>	<b>3,896</b>	<b>3,576</b>	<b>3,694</b>	<b>3,709</b>	<b>3,885</b>	<b>3,740</b>	<b>3,724</b>	<b>3,517</b>	<b>3,119</b>	<b>3,459</b>	<b>43,780</b>

## Volumen de soporte en sitio (Presencial-Remoto) atendido por Mesa de Servicio:

#	SUCURSAL	PROMEDIO
1	ARAUCA	36
2	ARMENIA	124
3	BARRANQUILLA	25
4	BUCARAMANGA	189
5	BUENAVENTURA	48
6	CALI	393
7	CARTAGENA	90
8	BOGOTA - Centro Empresarial Corporativo	621
9	CÚCUTA	129
10	FLORENCIA	104
11	BOGOTA - Casa Matriz	5.383
12	IBAGUE	130
13	MANIZALEZ	105
14	MEDELLIN	620
15	MOCOA	79
16	MONTERIA	103
17	NEIVA	97
18	PASTO	94

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



#	SUCURSAL	PROMEDIO
19	PEREIRA	87
20	POPAYÁN	74
21	QUIBDO	36
22	RIOACHA	110
23	SINCELEJO	49
24	TUNJA	146
25	VILLAVICENCIO	175
26	YOPAL	74

### Volumetría de equipos de cómputo:

DATOS INFORMATIVOS	CANTIDADES
Usuarios aproximados Finales internos	870
Usuarios aproximados Finales externos (Terceros, Canales de comercialización). *	476
<b>Total usuarios</b>	<b>1.346</b>
Equipos propios (portátiles/escritorio)	21
Equipos rentados (portátiles/escritorio) *	1.019
Otros Equipos de terceros locales y remotos *	173
<b>Total equipos</b>	<b>1.213</b>
Impresoras por outsourcing *	110

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



DATOS INFORMATIVOS	CANTIDADES
Escáner	1

\* A estos equipos se realiza únicamente soportes de conectividad y soporte a aplicaciones de negocio. Se excluye el soporte al hardware cuando los equipos (computadores) sean rentados, si los equipos son de propiedad de LA PREVISORA S.A. debe tener soporte a hardware.

### Cambios tecnológicos registrados en el 2022:

MES	CANTIDAD
Enero	14
Febrero	22
Marzo	29
Abril	15
Mayo	31
Junio	22
Julio	18
Agosto	25
Septiembre	29
Octubre	27
Noviembre	34
Diciembre	21
<b>Total general</b>	<b>287</b>

**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](http://www.previsora.gov.co)

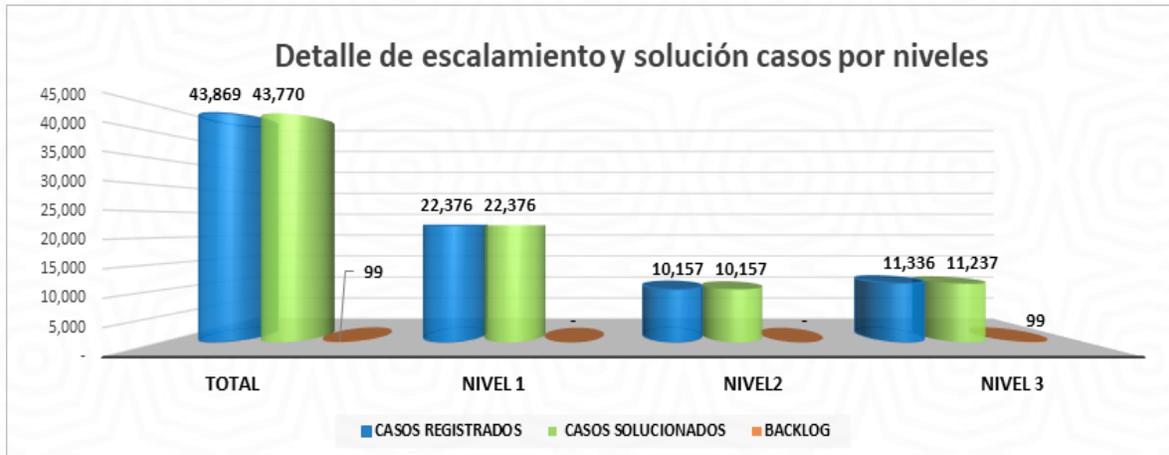
#### Defensor del Consumidor Financiero

**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](http://www.ustarizabogados.com)

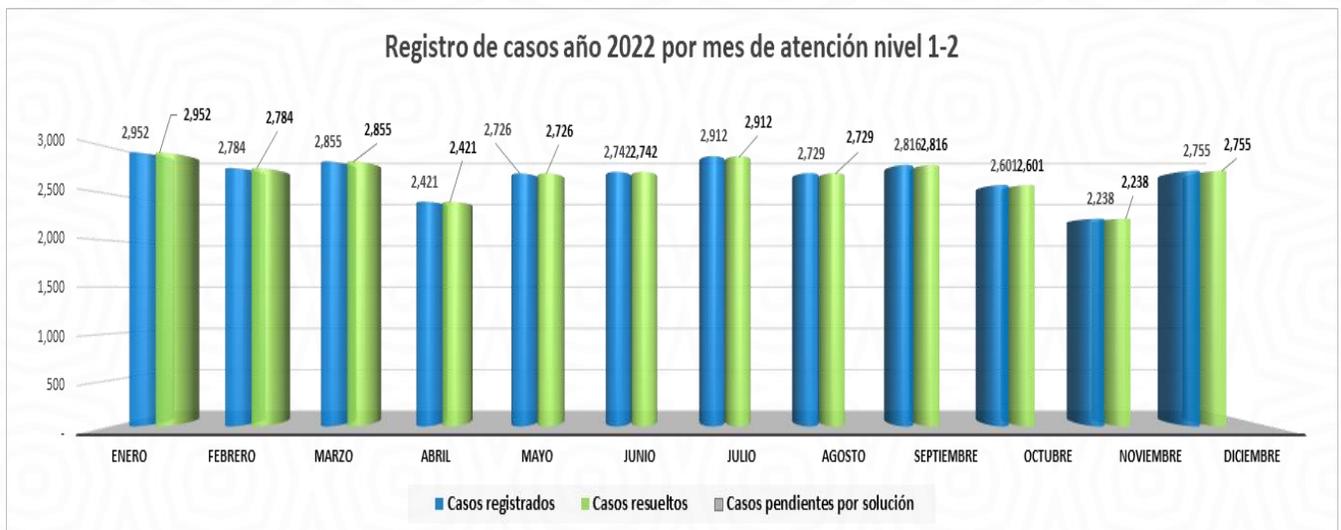
 PREVISORA.SEGUROS  
 PREVISORASEGUROS  
 PREVISORA SEGUROS S.A  
 PREVISORA SEGUROS  
 @SomosPREVISORA



## Volumetría de casos se resuelven en nivel 1, nivel 2 y nivel 3 para el año 2022:



## Volumetría de los casos del 2022 atiende la mesa a nivel general, donde se mencione recepción, atención, cierre y el backlog del mes:



**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



### Sedes de prestación del servicio a la fecha:

#	SUCURSAL	USUARIOS APROX. POR SUCURSAL
1	ARAUCA	8
2	ARMENIA	16
3	BARRANQUILLA	25
4	BUCARAMANGA	18
5	BUENAVENTURA	6
6	CALI	43
7	CARTAGENA	14
8	CENTRO EMPRESARIAL CORPORATIVO	33
9	CÚCUTA	16
10	FLORENCIA	8
11	GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION (Bogotá)	622
12	IBAGUE	14
13	MANIZALEZ	18
14	MEDELLIN	47
15	MOCOA	7

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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



#	SUCURSAL	USUARIOS APROX. POR SUCURSAL
16	MONTERIA	12
17	NEIVA	11
18	PASTO	13
19	PEREIRA	13
20	POPAYÁN	11
21	QUIBDO	5
22	RIOACHA	10
23	SINCELEJO	7
24	TUNJA	16
25	VILLAVICENCIO	11
26	YOPAL	7

**Volumetría de casos del 2022, presentados para la atención de los usuarios VIP:**

Etiquetas de fila	VIP
INCIDENTE	75
REQUERIMIENTO DE SERVICIO	213
<b>Total general</b>	<b>288</b>

**Volumetría de casos del 2022 por sede, remotos y soporte en sitio:**

Etiquetas de fila	Total	Presencial	Remoto
INCIDENTE	13438	8084	5354
REQUERIMIENTO DE SERVICIO	30431	21498	8933
<b>Total general</b>	<b>43869</b>	<b>29582</b>	<b>14287</b>

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



## Volumetría de casos del 2022 que atiende la mesa por el canal de Agente virtual en Microsoft Teams - Chat Bot Albi:

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO MENSUAL
137	178	191	119	154	174	171	161	161	135	115	125	152

## Volumetría de los aplicativos misionales

SISE 3G	RMS	CATOGRAPHY	SIIS
SISE 3G - R2	COTIZADOR WEB INCENDIO	DATAPROTECTOR	TRANSGEN
SISE 2G	TOTAL REPORT	ACCESO SWITCHS DE COM.	TRANSGEN INVERSIONES
3C-GRABACION DE LLAMADAS	DATAPIPRES	CONTROLADOR DE DOMINIO	TRANSGEN REASEGUROS
CONCISO	OIM	HERRAMIENTA DE MONITOREO	TRANSGEN SEGUROS GENERALES
ONBASE	APP AUTOGESTION	PROGRAMAS FUENTE	FACTURACION ELECTRONICA
HYKAND REPORT SERVICES	NAS	SQL CONEXIÓN	ISOAT- SERVICIO DE MENSAJERIA
PORFIN	OFFICE 365	CLIENTE BDS SQL	CAJA WEB
CTLOG	CORREO ELECTRONICO	CERTICAMARA	SOATSOFT
SAPIENS	INTERNET	FILEZILLA (CLIENTE)	WEB SERVICES AUTOS
SAS	PREVINET	MALLA VALIDADORA	WEB SERVICES APRIL
ISOLUCION	PAG. WEB	PISIS	PREVISORA CRECE
MIDAS	VPN	SOFTWARE BIOMETRICO	FABRICA DE SOFTWARE

## Volumetría de llamadas de 2022 que atiende la mesa por el canal de Telefónico con llamadas entrantes y salientes:

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO MENSUAL
1,736	1,802	1,791	1,552	1,858	1,769	1,712	1,723	1,711	1,625	1,519	1,798	1,716

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



## II. RESPUESTA A OBSERVACIONES

### 1. OBSERVACIÓN PRESENTADA POR SONDA

#### OBSERVACIÓN

Buenos días,

Nos permitimos solicitar tiempo adicional para el envío de observaciones a la invitación abierta en asunto, toda vez que por la complejidad de los servicios que se deben prestar, se debe realizar un análisis a profundidad de los términos y condiciones requeridas por La Previsora.

Muchas gracias y quedamos atentos a sus indicaciones,

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

### 2. OBSERVACIÓN PRESENTADA POR ALL GROUP TECHNOLOGY

#### OBSERVACIÓN

Buen día,

De manera atenta nos permitimos solicitar a la entidad, que nos encontramos interesados en participar en el proceso, se solicita pueda extender el cierre del proceso **03 días hábiles** a la fecha de cierre. ello atendiendo a la complejidad técnica del proyecto, pues se debe elaborar una solicitud, técnica concisa y viable que cumpla con todos los parámetros exigidos por la entidad. y lo que se busca y se solicita con esta ampliación, es la elaboración que se debe hacer una propuesta con mucho requerimiento y que cumpla con la solicitado por parte de la entidad y esta a su vez puedan participar mayor número de oferentes.

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

### 3. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR COLVATEL S.A. ESP

#### OBSERVACIÓN

1. Por favor aclarar si la Previsora proveerá las licencias de la herramienta ITSM ARANDA

**RESPUESTA: La Previsora proveerá el licenciamiento ITSM de Aranda.**

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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



OBSERVACIÓN:

2. Por favor aclarar si la Previsora cuenta con el soporte de fabricante de la herramienta ITSM ARANDA.

**RESPUESTA: La Previsora contará con el soporte del fabricante ITSM de Aranda.**

OBSERVACIÓN:

3. Por favor aclarar si la Previsora proveerá los parches de actualización, licencias y updates de la herramienta ITSM ARANDA.

**RESPUESTA: La Previsora proveerá a través del fabricante de la herramienta, las actualizaciones, licencias y update de la herramienta ITSM de Aranda.**

OBSERVACIÓN:

4. Por favor indicar cual es la plataforma IVR que proveerá la Previsora.

**RESPUESTA: La información de IVR se dará a conocer al proveedor que sea seleccionado.**

OBSERVACIÓN:

5. Por favor indicar si el agente virtual en Microsoft Teams - Chat Bot Albi, serán aprovisionados por la Previsora.

**RESPUESTA: El agente virtual integrado en Microsoft Teams será provisto por La Previsora.**

OBSERVACIÓN:

6. ¿La previsora cuenta con el software de monitoreo del Agente virtual en Microsoft Teams - Chat Bot Albi?

**RESPUESTA: La Previsora no cuenta con software de monitoreo del agente virtual en Microsoft Teams – Chatbot Albi.**

OBSERVACIÓN:

7. ¿Por favor indicar cuales son los canales de atención con los que cuenta la Previsora, estos canales están integrados en Aranda?

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**RESPUESTA: Se informa que los canales de atención son: Chat nativo de Aranda, Chatbot, portal Web, línea telefónica, WhatsApp. Si están integrados con Aranda a excepción de la línea telefónica.**

OBSERVACIÓN:

8. Por favor indicar que personal debe tener la disponibilidad de atención en las jornadas no hábiles

**RESPUESTA: El personal requerido para la atención de jornadas no hábiles que debe tener disponibilidad en cuanto a servicios VIP es gestión de credenciales, gestión ofimática, VPN, y todo lo demás relacionado a niveles 1 y 2.**

OBSERVACIÓN:

9. Por favor indicar que personal deberá estar presente en las jornadas de cierre

**RESPUESTA: Se requiere disponibilidad para los días de cierre de los roles de un recurso nivel 1, un recurso de soporte en sitio, el recurso del rol de infraestructura y el recurso del rol de gestor Aplicaciones N2. De manera presencial en días hábiles y remoto en días hábiles nocturnos, feriados o festivos.**

OBSERVACIÓN:

10. ¿Todas las atenciones en jornadas no hábiles se realizan remotamente?

**RESPUESTA: Su interpretación es correcta.**

OBSERVACIÓN:

11. Por favor indicar en que sedes estaría ubicado el personal.

**RESPUESTA: El 100% del personal se ubicará en Bogotá en la sede de casa matriz ubicado en la calle 57 No. 9-07, a excepción del personal en sitio de las ciudades de Cali y Medellín que se ubicarán en las respectivas sucursales.**

OBSERVACIÓN:

12. Amablemente se solicita aclarar si la entidad proveerá el puesto de trabajo para el personal en sitio. Que incluye este puesto de trabajo (mobiliario, punto de datos, teléfono, computador, etc.)

**RESPUESTA: Se proveerá el puesto de trabajo y tener en cuenta que la respuesta a esta solicitud se encuentra contenida en el Documento de Condiciones Definitivas**

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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



**Invitación Abierta 008-2023: b. Condiciones técnicas obligatorias/9. Otros Aspectos/literal i. y, b. Condiciones técnicas obligatorias - 1.2 Dotación del personal del proveedor.**

OBSERVACIÓN:

13. Amablemente se solicita a la entidad aclarar si el contratista debe proporcionar una solución de grabación de llamadas.

**RESPUESTA: La solución de grabación de llamadas será provista por La Previsora, esta información se encuentra en el Documento de Condiciones Definitivas Invitación Abierta No. 008-2023: b. Condiciones técnicas obligatorias/6. Herramientas de gestión del servicio/B. Herramienta de telefonía/Nota.**

OBSERVACIÓN:

14. ¿Se requiere que el personal se encuentre uniformado?

**RESPUESTA: El personal debe estar identificado en todo momento y en todo lugar, remitirse al Documento de Condiciones Definitivas Invitación Abierta 008-2023: b. Condiciones técnicas obligatorias/1.2. Dotación del personal del proveedor.**

OBSERVACIÓN:

- 15.Cuál es la fecha estimada para adjudicación del proceso ¿¿

**RESPUESTA: No se tiene establecida una fecha exacta en razón a la dependencia del resultado del proceso de contratación de la invitación abierta 008 – 2023.**

OBSERVACIÓN:

16. Amablemente se solicita aclarar si la entidad proveerá los viáticos para traslados de personal o equipos.

**RESPUESTA: La Previsora costeará únicamente el traslado de equipos para personal de la compañía, el proveedor seleccionado deberá asumir los costos requeridos en el traslado de los equipos de cómputo que asigne a su personal, al igual que sus viáticos. Remitirse al Documento de Condiciones Definitivas Invitación Abierta 008-2023: b. Condiciones técnicas obligatorias/3. Gestión mesa de servicio/literal j.**

OBSERVACIÓN:

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



17. ¿La entidad requiere equipos de backup? Por favor indicar las cantidades, referencias y las ubicaciones de estos.

**RESPUESTA: No aplica equipos de backup, no corresponde al alcance de la invitación abierta 008-2023.**

OBSERVACIÓN:

18. En qué fecha se realizaría la adjudicación del proceso e inicio de operaciones

**RESPUESTA: No se tiene establecida una fecha exacta en razón a la dependencia del resultado del proceso de contratación de la invitación abierta 008 – 2023.**

OBSERVACIÓN:

19. ¿La previsorora permite la contratación del personal de mesa por medio de una empresa temporal de servicios?

**RESPUESTA: El proveedor seleccionado debe contratar directamente el personal mínimo requerido, remitirse al Documento de Condiciones Definitivas Invitación Abierta 008-2023: b. Condiciones técnicas obligatorias/3. Gestión mesa de servicio/literal p.**

OBSERVACIÓN:

20. Por favor entregar el inventario de equipos indicando la marca del equipo, modelo, tipo de equipo, ubicación y cantidad.

**RESPUESTA: Se incluye información de ubicación y cantidad de la volumetría relacionada con la prestación del servicio en el ítem I. VOLUMETRÍA de este documento, la demás información se suministrará al inicio de la ejecución del contrato.**

OBSERVACIÓN:

21. Por favor entregar el inventario de herramientas de software

**RESPUESTA: La Previsorora proveerá la herramienta de inventario de hardware y software, la cual debe ser administrada y gestionada por proveedor seleccionado.**

OBSERVACIÓN:

22. Por favor entregar las matrices de incidentes, requerimientos y soportes presentados en los últimos 2 años, donde se pueda evidenciar las cantidades por sedes a nivel nacional y los tiempos de atención.

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](mailto:contactenos@previsorora.gov.co)

APP: Previsorora Seguros (Android y iOS)

[www.previsorora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisorora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA



**RESPUESTA: Se incluye información de la volumetría con que cuenta la compañía en el ítem I. VOLUMETRÍA, de este documento.**

OBSERVACIÓN:

23. Por favor aclarar cuales son las hojas de vida que se debe entregar junto con la propuesta.

**RESPUESTA: Solamente se solicitó la hoja de vida y sus correspondientes soportes del perfil de coordinador, remitirse al Documento de Condiciones Definitivas Invitación Abierta 008-2023: Etapa de transición/a. Recurso humano mínimo habilitante.**

OBSERVACIÓN:

24. Teniendo en cuenta los requisitos habilitantes, *experiencia técnica habilitante*, en donde se menciona que se debe cumplir con que "en al menos dos de las certificaciones se debe demostrar la prestación de servicio como mínimo a 1.100 usuarios o equipos soportados", se solicita respetuosamente a La Previsora Compañía de Seguros, la viabilidad de que no se tenga en cuenta esta anotación, dado que en las certificaciones emitidas por las entidades, no se describen los servicios con este tipo de información particular. Sin embargo, solicitamos tener en cuenta el monto del proyecto que brindará un panorama de la capacidad operativa y de experiencia del proponente.

**RESPUESTA: La prestación del servicio como mínimo a 1.100 usuarios se podrá complementar a la certificación con el contrato respectivo, tal como se indica en el documento de Condiciones definitivas de la invitación abierta 008-2023.**

#### 4. OBSERVACIÓN PRESENTADA POR YEAPDATA

OBSERVACIÓN:

1- Se solicita amablemente a la entidad enviar las estadísticas de la Mesa de servicio de los últimos 6 meses y conocer las cantidades de tickets que se presentan en cada ciudad.

**Pregunta 1:** solicitamos la información respectiva

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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



**RESPUESTA: Se incluye información disponible de la volumetría relacionada con la prestación del servicio en el ítem I. VOLUMETRÍA, de este documento.**

OBSERVACIÓN:

- 2- 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 "

**Pregunta 2:** Solicitamos clarificar la experiencia se puede certificar a través de una (1) única certificación que cumpla las características exigidas de monto del proyecto y cumplimiento de la cantidad de usuarios servidos a través de la mesa de ayuda.

**RESPUESTA: La experiencia se certifica a través de tres (3) certificaciones, en al menos dos de las certificaciones se debe demostrar la prestación del servicio como mínimo a 1.100 usuarios o equipos soportados, la sumatoria de las certificaciones deben acreditar una cuantía igual o superior al 100% del presupuesto oficial de la invitación, incluido IVA.**

OBSERVACIÓN:

**Pregunta 3:** Solicitamos clarificar si las tres (3) experiencias requeridas, deberán cumplir el requerimiento de "En al menos dos de las certificaciones se debe demostrar la prestación de servicio como mínimo a 1.100 usuarios o equipos soportados" o sólo una (1) de ellas podría cumplir este requerimiento.

**RESPUESTA: La experiencia se certifica a través de tres (3) certificaciones, en al menos dos de las certificaciones se debe demostrar la prestación del servicio como mínimo a 1.100 usuarios o equipos soportados, la sumatoria de las certificaciones deben acreditar una cuantía igual o superior al 100% del presupuesto oficial de la invitación, incluido IVA.**

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



OBSERVACIÓN:

- 3- En el numeral w de la gestión de la mesa de ayuda expone "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"

**Pregunta 4:** Solicitamos a la entidad, clarificar el alcance respectivo que espera que el contratista disponga para soportar el plan de contingencia (infraestructura, sala de contingencia, planes DRP) o por el contrario esté en la disposición de apoyar a la entidad en el desarrollo de todas las actividades que se requieran para la ejecución del DRP que tenga la entidad.

**RESPUESTA: Se modifica mediante Adenda No.1**

OBSERVACIÓN:

- 4- Ítem 4. Soporte técnico preventivo y correctivo a equipos de cómputo de LA PREVISORA S.A. a nivel de hardware y software completo

**Pregunta 5:** La gran mayoría de PC de LA PREVISORA S.A. están en modalidad de arrendamiento). es de nuestro entendimiento que el oferente no deberá realizar mantenimientos preventivos dado que la previsora tiene sus equipos en modalidad de arrendamiento, de lo contrario agradecemos informar cantidad de equipos a los cuales se van a realizar preventivo.

**RESPUESTA: Su interpretación es correcta.**

**5- OBSERVACIONES PRESENTADA POR YAKTIL**

OBSERVACIÓN:

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



1	Anexo No 1	Oferta económica	a) Gestión Integral de Servicio	Se entiende que es el valor total del servicio por los 12 meses, es decir
---	------------	------------------	---------------------------------	---

**RESPUESTA: No se da claridad de la pregunta.**

OBSERVACIÓN:

2	Anexo No 1	Oferta económica	b) Servicios prestados por demanda	Podrían explicarnos, si el requerimiento bajo demanda es la adición de personal/mes o es un servicio profesional específico, por ejemplo: parametrización de 1 proceso Itil en Aranda
---	------------	------------------	------------------------------------	---

**RESPUESTA: Los requerimientos de servicios por demanda son por persona/mes.**

OBSERVACIÓN:

3	Anexo No 1	Roles	Roles	El valor unitario solo corresponde a los servicios por demanda/mes
---	------------	-------	-------	--

**RESPUESTA: Si, el valor a diligenciar corresponde a los servicios por demanda/mes.**

OBSERVACIÓN:

4	Anexo No 2	Hoja 1	1.3 Control de turnos del personal de mesa: a) Control de acceso por roles que permita identificar a cada persona con su código.	Se entiende que las personas que prestarán el servicio usaran el sistema de control de acceso y roles que tiene la Entidad hoy en día, por tal razón, los informes y controles, asociado a este punto, será suministrado por la Entidad, es nuestro entendimiento correcto?
---	------------	--------	---	---

**RESPUESTA: La herramienta Aranda cuenta con un control de turnos que permite habilitar o deshabilitar a los especialistas para la disponibilidad en el servicio.**

**El proponente deberá garantizar a través de mecanismos o herramientas que considere necesarios el control de descansos, permisos, almuerzos y demás en las mallas de turnos para garantizar la efectiva prestación de servicios y el esquema de asignación de turnos tal como se indicó en el Documento de Condiciones Definitivas Invitación Abierta 008-2023.**

OBSERVACIÓN:

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



5	Anexo No 2	Hoja 1	1.3 Control de turnos del personal de mesa: b) Visualización del estado del personal en cualquier situación: (descanso, permiso, almuerzo, etc.)	Se entiende que las personas que prestarán el servicio usaran el sistema de Gestión y Conexión suministrado por la Entidad, por tal razón, los informes y controles, asociado a este punto, será suministrado por las herramientas que ya tienen hoy en día, es nuestro entendimiento correcto?
---	------------	--------	---	---

**RESPUESTA: La herramienta Aranda cuenta con un control de turnos que permite habilitar o deshabilitar a los especialistas para la disponibilidad en el servicio.**

**El proponente deberá garantizar a través de mecanismos o herramientas que considere necesarios el control de descansos, permisos, almuerzos y demás en las mallas de turnos para garantizar la efectiva prestación del servicio y el esquema de asignación de turnos tal como se indicó en el Documento de Condiciones Definitivas Invitación Abierta 008-2023.**

**OBSERVACIÓN:**

6	Anexo No 2	Hoja 1	1.3 Control de turnos del personal de mesa: c) Control de entradas y salidas.	Se entiende que las personas que prestarán el servicio usaran el sistema de Control de entradas y salidas que tiene la Entidad hoy en día, por tal razón, los informes y controles, asociado a este punto, será suministrado por la Entidad, es nuestro entendimiento correcto?
---	------------	--------	--	---

**RESPUESTA: La herramienta Aranda cuenta con un control de turnos que permite habilitar o deshabilitar a los especialistas para la disponibilidad en el servicio.**

**El proponente deberá garantizar a través de mecanismos o herramientas que considere necesarios el control de descansos, permisos, almuerzos y demás en las mallas de turnos para garantizar la efectiva prestación del servicio y el esquema de asignación de turnos tal como se indicó en el Documento de Condiciones Definitivas Invitación Abierta 008-2023.**

**OBSERVACIÓN:**

7	Anexo No 2	Hoja 1	1.3 Control de turnos del personal de mesa: d) Total de horas trabajadas.	Se entiende que las personas que prestarán el servicio usaran el sistema que tiene la Entidad hoy en día, por tal razón, los informes y controles, asociado a este punto, será suministrado por la Entidad, es nuestro entendimiento correcto?
---	------------	--------	--	--

**RESPUESTA: La herramienta Aranda cuenta con un control de turnos que permite habilitar o deshabilitar a los especialistas para la disponibilidad en el 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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**El proponente deberá garantizar a través de mecanismos o herramientas que considere necesarios el control de descansos, permisos, almuerzos y demás en las mallas de turnos para garantizar la efectiva prestación del servicio y el esquema de asignación de turnos tal como se indicó en el Documento de Condiciones Definitivas Invitación Abierta 008-2023.**

**OBSERVACIÓN:**

8	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Herramienta de Gestión ITSM Aranda Service Management	Se solicita indicar que es lo que tienen configurado en el catálogo de servicios bajo los parámetros y políticas de ITILv3 y que luego serán migrados a ITILv4
---	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Las configuraciones del catálogo de servicios se darán a conocer al proveedor seleccionado, se mantiene el catálogo configurado actualmente en ITIL V3, el cual será migrado a ITIL V4.**

**OBSERVACIÓN:**

9	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Herramienta de Gestión ITSM Aranda Service Management	Se solicita confirmar si los procesos base configurados son Gestión de Incidente, Requerimientos y Activos
---	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: La herramienta de gestión ITSM comprende las buenas prácticas de ITIL en su última versión.**

**OBSERVACIÓN:**

10	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Herramienta de Gestión ITSM Aranda Service Management	Se solicita confirmar que los casos que queden en el backlog con el proveedor actual, no serán causa de penalización para el nuevo proveedor
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Su interpretación es correcta.**

**OBSERVACIÓN:**

11	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Herramienta de Gestión ITSM Aranda Service Management	Se solicita confirmar que los canales Web y chatbot, están configurados en la plataforma de Gestión ITSM de la Entidad
----	------------	--------	---	--

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**RESPUESTA: Los canales Web y chatbot estarán configurados en la herramienta ITSM de La Previsora.**

OBSERVACIÓN:

12	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Herramienta de Gestión ITSM Aranda Service Management	Se solicita indicar los canales de atención que se encuentran integrados con la herramienta ITSM para la gestión de casos.
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Los canales de atención integrados con la herramienta ITSM son: Chat nativo de Aranda, Chatbot, portal Web y whatsapp.**

OBSERVACIÓN:

13	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Portal Autogestión de Contraseñas	Se entiende que este proceso está integrado con el Directorio Activo de la empresa y no será causa de penalización para el proponente las Novedades de nómina que sean competencia de la Entidad, es decir, mientras el area correspondiente no le notifique la Mesa de Ayuda, no habrá penalización
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Su interpretación es correcta.**

OBSERVACIÓN:

14	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Servicio IVR	Se solicita confirmar que el IVR está conectado con la herramienta ITSM, indicar si es a través de MS Teams o por otra PBX que provea el servicio
----	------------	--------	--	---

**RESPUESTA: Inicialmente el IVR no estará conectado a la herramienta de ITSM.**

OBSERVACIÓN:

15	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Servicio IVR	Se solicita confirmar que el IVR está conectado con la herramienta ITSM
----	------------	--------	--	---

**RESPUESTA: Inicialmente el IVR no estará conectado a la herramienta de ITSM.**

OBSERVACIÓN:

16	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Servicio IVR	Se solicita que sea La Entidad la responsable de suministrar las voces offset
----	------------	--------	--	---

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA



**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

**OBSERVACIÓN:**

17	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Servicio IVR	Se solicita indicar la frecuencia mensual en que se actualizar las voces offset
----	------------	--------	--	---

**RESPUESTA: La actualización de las voces offset se actualizará de acuerdo con las necesidades de La Previsora.**

**OBSERVACIÓN:**

18	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Agente virtual en Microsoft Teams - Chat Bot Albi	Se solicita confirmar que cuando se refieren a Chatbot es el mismo Agente virtual en Microsoft Teams - Chat Bot Albi
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Se confirma que cuando se refieren a Chatbot es el mismo Agente virtual en Microsoft Teams - Chat Bot Albi.**

**OBSERVACIÓN:**

19	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Agente virtual en Microsoft Teams - Chat Bot Albi	Se solicita confirmar este elemento está integrado con la herramienta ITSM
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Se confirma que este elemento está integrado con la herramienta ITSM.**

**OBSERVACIÓN:**

20	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Agente virtual en Microsoft Teams - Chat Bot Albi	Se solicita confirmar este elemento está integrado con la herramienta ITSM
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Se confirma que este elemento está integrado con la herramienta ITSM.**

**OBSERVACIÓN:**

21	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Agente virtual en Microsoft Teams - Chat Bot Albi	Se solicita hacer mención de los informes que piden para este servicio
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Como mínimo se debe generar el informe de usabilidad y los demás acordados con 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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



OBSERVACIÓN:

22	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Agente virtual en Microsoft Teams - Chat Bot Albi	Se solicita aclarar que los cambios de este elemento es responsabilidad de la Entidad
----	------------	--------	---	---

**RESPUESTA: Los cambios de este elemento serán gestionados por La Previsora.**

OBSERVACIÓN:

23	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Agente virtual en Microsoft Teams - Chat Bot Albi	Se solicita que comparta el flujograma del Agente Virtual y si de ese canal se enruta el requerimiento al agente
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Se compartirá con el proveedor seleccionado.**

OBSERVACIÓN:

24	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Planta Telefónica	Se solicita aclarar que los reportes registrados serán los que arroje la herramienta de gestión, donde se pueda identificar que el canal es el telefonico, es decir, no serán reportes de tarificación de la PBX
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: En la herramienta de gestión es posible identificar el medio por el cual se registró el caso, sin embargo, desde la planta telefónica se generarán los reportes necesarios para validar la prestación del servicio telefónico.**

OBSERVACIÓN:

25	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Mejores prácticas ITIL4 certificadas	Se solicita aclarar este punto y delimitarlo a los procesos de Gestión de Incidentes, Requerimientos y Cambios, porque se debe hacer una revisión de los procesos actuales que se asume que estan en Itilv3 y luego su migración a Itilv
----	------------	--------	--	--

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

OBSERVACIÓN:

26	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Gestión efectiva de tiquetes	Se solicita compartir las estadísticas de los últimos 6 meses de los procesos Itilv3 que tienen, por ejemplo: Incidentes, requerimientos, cambios, activos, etc
----	------------	--------	--	---

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**RESPUESTA: Se incluye información de la volumetría relacionada con la prestación del servicio en las respuestas a observaciones. ítem I. VOLUMETRÍA de este documento.**

OBSERVACIÓN:

27	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Gestión efectiva de tiquetes	Se solicita compartir las estadísticas de los últimos 6 meses por sede y que se discrimine cuales han sido remotos y soporte en sitio
----	------------	--------	--	---

**RESPUESTA: Se incluye información de la volumetría relacionada con la prestación del servicio en las respuestas a observaciones. ítem I. VOLUMETRÍA de este documento.**

OBSERVACIÓN:

28	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Gestión efectiva de tiquetes	Se solicita indicar cuales son los meses pico para la entidad, ante el servicio de la mesa
----	------------	--------	--	--

**RESPUESTA: Tener en cuenta la información de la volumetría relacionada con la prestación del servicio en las respuestas a observaciones, ítem I. VOLUMETRÍA de este documento.**

OBSERVACIÓN:

29	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Gestión efectiva de tiquetes	Se solicita indicar cual es el porcentaje de crecimiento en los agentes y personal en sitio, en los meses pico (según su experiencia)
----	------------	--------	--	---

**RESPUESTA: El porcentaje de crecimiento de los agentes y personal en sitio no presentó variación con relación a los requerimientos iniciales.**

OBSERVACIÓN:

30	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Gestión efectiva de tiquetes	Se solicita indicar si la Entidad notifica a la mesa, cuando efectúan un cambio significativo en los aplicativos core que provoquen un pico en el servicio de la Mesa, por ejemplo: se actualizó el portal de consultas de soat, poliza de vehículos, etc?
----	------------	--------	--	--

**RESPUESTA: Si, se notifican los cambios significativos.**

OBSERVACIÓN:

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



31	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Gestión efectiva de tickets	Se solicita compartir las estadísticas de los últimos 6 meses de los casos que atiende la mesa a nivel general, donde se mencione recepción, atención, cierre y el backlog del mes
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Se incluye información disponible de la volumetría relacionada con la prestación del servicio en las respuestas a observaciones. ítem I. VOLUMETRÍA de este documento.**

**OBSERVACIÓN:**

32	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Gestión efectiva de tickets	Se solicita compartir las estadísticas de los últimos 6 meses de los casos por cada nivel: Nivel 1, Nivel 2, Nivel 3
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Se incluye información de la volumetría relacionada con la prestación del servicio en las respuestas a observaciones, ítem I. VOLUMETRÍA de este documento.**

**OBSERVACIÓN:**

33	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Gestión efectiva de tickets	Se solicita compartir las estadísticas de los últimos 6 meses de los casos que atiende la mesa por el canal Web, donde se mencione recepción, atención, cierre y el backlog del mes
----	------------	--------	---	---

**RESPUESTA: Se incluye información disponible de la volumetría relacionada con la prestación del servicio en las respuestas a observaciones, ítem I. VOLUMETRÍA de este documento.**

**OBSERVACIÓN:**

34	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Gestión efectiva de tickets	Se solicita compartir las estadísticas de los últimos 6 meses de los casos que atiende la mesa por el canal de Agente virtual en Microsoft Teams - Chat Bot Albi, donde se mencione recepción, atención, cierre y el backlog del mes
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Se incluye información disponible de la volumetría relacionada con la prestación del servicio en las respuestas a observaciones, ítem I. VOLUMETRÍA de este documento.**

**OBSERVACIÓN:**

35	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Gestión efectiva de tickets	Se solicita indicar el tiempo de duración promedio de un usuario para la atención de un usuario por autogestión, antes de que llegue al agente para solución de un caso por esa vía
----	------------	--------	---	---

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**RESPUESTA: No se cuenta con esta información.**

OBSERVACIÓN:

36	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Gestión efectiva de tiquetes	Se solicita compartir las estadísticas de los últimos 6 meses de los casos que atiende la mesa por el canal de Telefónico con llamadas entrantes y salientes, donde se mencione recepción, atención, cierre y el backlog del mes
----	------------	--------	--	--

**RESPUESTA: Se incluye información disponible de la volumetría relacionada con la prestación del servicio en las respuestas a observaciones, ítem I. VOLUMETRÍA de este documento.**

OBSERVACIÓN:

37	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Gestión efectiva de tiquetes	Se solicita compartir el tiempo de duración promedio de un agente para solución de un caso por llamada entrante
----	------------	--------	--	---

**RESPUESTA: El tiempo de duración promedio de un agente para solución de un caso por llamada entrante es de: 9 minutos.**

OBSERVACIÓN:

38	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Gestión efectiva de tiquetes	Se solicita compartir el tiempo de duración promedio de un agente para solución de un caso por llamada saliente
----	------------	--------	--	---

**RESPUESTA: No se cuenta con esta información.**

OBSERVACIÓN:

39	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Gestión efectiva de tiquetes	Se solicita compartir las estadísticas de los últimos 6 meses de los casos que atiende por autogestión de contraseñas e indicar cuantos pasan al agente
----	------------	--------	--	---

**RESPUESTA: La información será suministrada al proveedor seleccionado.**

OBSERVACIÓN:

40	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Omnicanalidad	Se solicita confirmar que tienen todos los canales de atención, integrados con Aranda
----	------------	--------	---	---

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA



**RESPUESTA: Los canales de atención integrados con la herramienta ITSM son: Chat nativo de Aranda, Chatbot, portal Web y whatsapp.**

OBSERVACIÓN:

41	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Automatización de procesos	Se solicita aclarar si se refiere a los canales de atención o los proceso de Itil
----	------------	--------	--	---

**RESPUESTA: La automatización corresponde a los procesos que son viables de integrar a nivel de herramienta de gestión.**

OBSERVACIÓN:

42	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Automatización de procesos	En caso de que sean los canales de atención, se asume que es a la sugerencia de modificación del menú de voz, es correcto este entendimiento?
----	------------	--------	--	---

**RESPUESTA: La automatización corresponde a los procesos que son viables de integrar a nivel de herramienta de gestión.**

OBSERVACIÓN:

43	Anexo No 2	Hoja 1	2. Disponibilidad del servicio Automatización de procesos	En caso de que sean los procesos Itil, se supone que es a la mejora de Itlv3 a Itlv4, es correcto este entendimiento?
----	------------	--------	--	---

**RESPUESTA: La automatización corresponde a los procesos que son viables de integrar a nivel de herramienta de gestión.**

OBSERVACIÓN:

44	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio HORARIO MESA DE SERVICIOS	Se solicita indicar cuales son los horarios pico de atención para este servicio según la entidad
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Los horarios pico de atención son: Entre las 08:00 a.m. y 10:00 a.m.**

OBSERVACIÓN:

45	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio HORARIO MESA DE SERVICIOS	Se solicita indicar el horario de atención en la oficina
----	------------	--------	---	--

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA



**RESPUESTA: Para las jornadas hábiles y cierres, tener en cuenta lo indicado en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023. numeral 3. Gestión de mesa de servicio.**

**OBSERVACIÓN:**

46	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio HORARIO MESA DE SERVICIOS	Se solicita confirmar que los siguientes servicios tienen atención - autónoma 7x24: Web Chatbot
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Los servicios están disponibles 7x24.**

**OBSERVACIÓN:**

47	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio HORARIO MESA DE SERVICIOS	Se solicita confirmar que los incidentes y/o requerimientos que lleguen fuera del horario, se atenderán, al día siguiente hábil de operación de la mesa, con excepción de los usuarios VIP
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Su interpretación es correcta.**

**OBSERVACIÓN:**

48	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio Cierres	Se solicita confirmar si el personal en sitio de Nivel 1 o Nivel 2, deben brindar acompañamiento para estas fechas?
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Se confirma que los niveles 1 y 2 deben acompañar el cierre.**

**OBSERVACIÓN:**

49	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio Cierres	En caso de ser afirmativa la respuesta, pueden mencionar el perfil que debe acompañarlos
----	------------	--------	---	---

**RESPUESTA: Se requiere disponibilidad los roles de: un recurso nivel 1, un recurso de soporte en sitio, el recurso del rol de infraestructura y el recurso del rol de gestor Aplicaciones N2.**

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**OBSERVACIÓN:**

50	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio	Se solicita confirmar que en la herramienta se encuentra la información de contacto para escalar el caso a nivel 2, según sea la necesidad
----	------------	--------	--------------------------------	--

**RESPUESTA: La herramienta de gestión ITSM deberá estar con la configuración de todos los niveles de atención de casos.**

**OBSERVACIÓN:**

51	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio 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 solicita aclarar que la casa Matriz es Bogota.
----	------------	--------	--	---

**RESPUESTA: La sede casa matriz de La Previsora está ubicada en la ciudad de Bogotá, Calle 57 # 9-07.**

**OBSERVACIÓN:**

52	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio 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 solicita confirmar si los equipos que presenten inconvenientes y se deba hacer revisión presencial, estos equipos serán trasladados por la Entidad a la sede principal: Bogota, Cali o Medellín, donde se tendrá recurso in sitio, es correcto nuestro entendimiento?
----	------------	--------	--	--

**RESPUESTA: Se confirma que los equipos deben ser revisados de manera presencial en cada una de las sedes de La Previsora, cuando así el soporte o el diagnóstico lo amerite.**

**OBSERVACIÓN:**

53	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio 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.	Pueden aclarar a qué se refiere con Certificado de Licencia, si todas las herramientas las suministrará la entidad: herramienta de monitoreo, canales de atención, herramienta de gestión, entre otros
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Las herramientas que por cuenta del fabricante disponga para la prestación del 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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**OBSERVACIÓN:**

54	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio 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.	Se solicita compartir las estadísticas de la visita a sitio y aclarar si es de Lunes a Viernes o de Lunes a Sabado, según el horario establecido
----	------------	--------	--	--

**RESPUESTA: No se tienen estadísticas de visita a sitio, en razón a que los servicios han logrado ser atendidos de manera virtual o remota.**

**El horario corresponde al establecido en el Documento de condiciones definitivas Invitación Abierta 008-2023. numeral 3. Gestión de mesa de servicio.**

**OBSERVACIÓN:**

55	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio	Se solicita un listado de las sedes (nombre y ciudad) y cantidad de usuarios por cada una
----	------------	--------	--------------------------------	---

**RESPUESTA: Se incluye información de la volumetría relacionada con la prestación del servicio en las respuestas a observaciones, ítem I. VOLUMETRÍA de este documento.**

**OBSERVACIÓN:**

56	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio 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.	Se solicita indicar la frecuencia mensual en que se debe realizar esto
----	------------	--------	--	--

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023, literal m. del Anexo 002. Requisitos técnicos mínimos, debe realizarse dos veces al mes.**

**OBSERVACIÓN:**

57	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio 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.	Se solicita aclarar si esta encuesta es por medio de la herramienta de gestion ITSM
----	------------	--------	--	---

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**RESPUESTA: Se aclara que Aranda contiene la capacidad de generar encuestas a los servicios prestados, sin embargo, el proponente deberá usar otros medios y/o herramientas para cumplir con el ítem.**

**OBSERVACIÓN:**

58	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio 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.	Se solicita aclarar si esto es un refuerzo del uso de las herramientas implementadas, a través de medios digitales que suministrará la Entidad
----	------------	--------	--	--

**RESPUESTA: Es correcta la interpretación.**

**OBSERVACIÓN:**

59	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio 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	Se solicita aclarar si esto es un refuerzo del uso de las herramientas implementadas, a través de medios digitales que suministrará la Entidad
----	------------	--------	--	--

**RESPUESTA: Es correcta la interpretación.**

**OBSERVACIÓN:**

60	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio . 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.	Se solicita un inventario Línea Base del hardware y software, con la finalidad de validar si los componentes están vigentes, en anuncio de fin de vida y soporte
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Se dará a conocer al proveedor seleccionado.**

**OBSERVACIÓN:**

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



61	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio 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:	Se solicita informar si la Entidad cuenta con el modulo de activos en aranda y si esta recopila todos los campos solicitados, en caso contrario se deberá levantar la información de manera manual
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: La Previsora suministrará la herramienta para la gestión de activos de TI.**

**OBSERVACIÓN:**

62	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio 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.:	Nos pueden indicar el horario de atención de cada uno, sin atención del RRHH de la mesa
----	------------	--------	---	---

**RESPUESTA: Los exceptuados del horario definido en el numeral 3. Gestión de mesa de servicio del documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

**OBSERVACIÓN:**

63	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio 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.	Se solicita aclarar este punto, porque no se entiende el alcance solicitado en este ítem, la operación Activo Pasivo, corresponde a la infraestructura y esta es suministrada por la Entidad, se asume que la tienen habilitada, no que se deba configurar, porque se interpreta fuera del objeto requerido en este proceso
----	------------	--------	--	---

**RESPUESTA: La Previsora es quien suministrará la plataforma de gestión (operación normal y en contingencia servicios en nube), sin embargo, el proveedor seleccionado deberá garantizar que en el evento en que se presente un escenario de contingencia, se continuará prestando el servicio desde un sitio alternativo de ubicación diferente al provisto por La Previsora y los gastos derivados de esa operación en contingencia, estarán a cargo del 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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**OBSERVACIÓN:**

64	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio 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.	Se entiende que la Entidad, compartirá el plan de contingencia, en el cual se activaran los protocolos, sobre los elementos de seguridad perimetral, al equipo solicitado, se le entregará los accesos a los mismos o estos seguirán bajo la gestión de la Entidad?
----	------------	--------	--	---

**RESPUESTA: Se modifica mediante Adenda No.1**

**OBSERVACIÓN:**

65	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio 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.	Se solicita delimitar el proceso a los procesos Incidentes, Requerimientos, Problemas, bajo el modelo Itilv4.
----	------------	--------	---	---

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

**OBSERVACIÓN:**

66	Anexo No 2	Hoja 1	3. Gestión de mesa de servicio 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.	Se solicita aclarar a qué se refiere "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." Vigencia de cuales elementos: Herramienta de gestión, monitoreo, etc? es porque será suministrado por la Entidad y debe garantizar la vigencia del licenciamiento, durante el periodo del contrato
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Las herramientas que por cuenta del fabricante disponga para la prestación del servicio.**

**OBSERVACIÓN:**

67	Anexo No 2	Hoja 1	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.:	Se solicita el inventario de los equipos indicando: sede, ciudad, si es propio u arrendado, con los seriales
----	------------	--------	---	--

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**RESPUESTA: Se incluye información disponible de ubicación y cantidad de la volumetría relacionada con la prestación del servicio en el ítem I. VOLUMETRÍA de este documento, de este documento, la demás información se suministrará al inicio de la ejecución del contrato.**

**OBSERVACIÓN:**

68	Anexo No 2	Hoja 1	4. Implementar y gestionar el esquema de atención de la mesa de servicios, con los requisitos que se describen a continuación: B. Equipos de cómputo de terceros (Outsourcing):	Se solicita el inventario de los equipos indicando: sede, ciudad, con los seriales
----	------------	--------	--	--

**RESPUESTA: No se cuenta con esta información.**

**OBSERVACIÓN:**

69	Anexo No 2	Hoja 1	4. Implementar y gestionar el esquema de atención de la mesa de servicios, con los requisitos que se describen a continuación: C. Aplicativos misionales	Indicar cuales son los aplicativos misionales
----	------------	--------	---	---

**RESPUESTA: Se incluye información de los aplicativos misionales en el ítem I. VOLUMETRÍA de este documento.**

**OBSERVACIÓN:**

70	Anexo No 2	Hoja 1	4. Implementar y gestionar el esquema de atención de la mesa de servicios, con los requisitos que se describen a continuación: D. Aseguramiento de la gestión de los servicios de tecnología. 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.	Se solicita informar cuales de los procesos mencionados estan bajo la normativa Itilv3 y si todos estan configurados o parametrizados en la herramienta Aranda, en caso contrario, esto estaría fuera del alcance, es correcto este entedimiento? Es decir, no se deben hacer parametrizaciones sobre nuevos procesos
----	------------	--------	---	---

**RESPUESTA: Todos los procesos mencionados se encuentran bajo las prácticas de ITIL V3 y los mismos deberán configurarse en la herramienta de gestión ITSM en ITIL V4.**

**OBSERVACIÓN:**

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



71	Anexo No 2	Hoja 1	4. Implementar y gestionar el esquema de atención de la mesa de servicios, con los requisitos que se describen a continuación: 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.	Se solicita un listado de los usuarios de la empresa e indicar la sede y cantidad con los perfiles VIP
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Se suministrará al proveedor seleccionado.**

OBSERVACIÓN:

72	Anexo No 2	Hoja 1	4. Implementar y gestionar el esquema de atención de la mesa de servicios, con los requisitos que se describen a continuación: 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.).	se solicita aclarar si estos mecanismos existen y se deben revisar o en definitiva se deben implementar?
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Estos mecanismos existen en La Previsora.**

OBSERVACIÓN:

73	Anexo No 2	Hoja 1	5. Niveles de soporte b. Soporte de Segundo Nivel (2): 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.	Se solicita un listado/inventario de las aplicaciones Core y especificar las funciones que tendrá el equipo del proponente
----	------------	--------	--	--

**RESPUESTA: Se incluye información de los aplicativos core en el ítem I. VOLUMETRÍA de este documento. Las funciones del equipo proponente son: ejecutar la primera validación, identificar errores, validar actualizaciones, gestionar despliegue, entre otras actividades pertinentes de soporte nivel 2.**

OBSERVACIÓN:

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA



74	Anexo No 2	Hoja 1	5. Niveles de soporte 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.	Se solicita un listado/inventario de la infraestructura y especificar las funciones que tendrá el equipo del proponente
----	------------	--------	---	---

**RESPUESTA: Esta información se dará a conocer al proveedor seleccionado.**

**OBSERVACIÓN:**

75	Anexo No 2	Hoja 1	5. Niveles de soporte 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.	Se solicita un listado/inventario de las impresoras, indicando ciudad y sede
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Esta información se dará a conocer al proveedor seleccionado.**

**OBSERVACIÓN:**

76	Anexo No 2	Hoja 1	6. Herramientas de gestión del servicio A. Herramienta de gestión ITSM I. Prácticas de gestión general	Se solicita informar cuales de los procesos mencionados estan bajo la normativa Itilv3 y si todos estan configurados o parametrizados en la herramienta Aranda, con los modulos que sean necesarios para su correcto funcionamiento, en caso contrario, esto estaría fuera del alcance, es correcto este entendimiento? Es decir, no se deben hacer parametrizaciones sobre nuevos procesos
----	------------	--------	--	---

**RESPUESTA: Todos los procesos mencionados se encuentran bajo las prácticas de ITIL V3 y los mismos deberán configurarse en la herramienta de Aranda ITIL V4 provista por La Previsora.**

**Las parametrizaciones iniciales serán realizadas por el proveedor de Aranda con el acompañamiento del proveedor seleccionado de Mesa de servicio, en la etapa de Transición del servicio definida en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023, al igual que cuando se implementen nuevos servicios que deban ser parametrizados.**

**OBSERVACIÓN:**

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



77	Anexo No 2	Hoja 1	6. Herramientas de gestión del servicio A. Herramienta de gestión ITSM II. Prácticas de gestión de servicios	Se solicita informar cuales de los procesos mencionados estan bajo la normativa Itilv3 y si todos estan configurados o parametrizados en la herramienta Aranda, con los modulos que sean necesarios para su correcto funcionamiento, en caso contrario, esto estaria fuera del alcance, es correcto este entendimiento? Es decir, no se deben hacer parametrizaciones sobre nuevos procesos
----	------------	--------	--	---

**RESPUESTA: Los módulos de la herramienta de gestión ITSM se configurarán en la versión ITIL v4 en la herramienta de Aranda, y la parametrización se debe realizar conjunta con el proveedor de la herramienta en la etapa de transición.**

**OBSERVACIÓN:**

78	Anexo No 2	Hoja 1	6. Herramientas de gestión del servicio A. Herramienta de gestión ITSM III. Prácticas de gestión técnica	Se solicita informar cuales de los procesos mencionados estan bajo la normativa Itilv3 y si todos estan configurados o parametrizados en la herramienta Aranda, con los modulos que sean necesarios para su correcto funcionamiento, en caso contrario, esto estaria fuera del alcance, es correcto este entendimiento? Es decir, no se deben hacer parametrizaciones sobre nuevos procesos
----	------------	--------	--	---

**RESPUESTA: Todos los procesos mencionados se encuentran bajo las prácticas de ITIL V3 y los mismos deberán configurarse en la herramienta de Aranda ITIL V4 provista por La Previsora.**

**Las parametrizaciones iniciales serán realizadas por el proveedor de Aranda con el acompañamiento del proveedor seleccionado de Mesa de servicio, en la etapa de Transición del servicio definida en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023, al igual que cuando se implementen nuevos servicios que deban ser parametrizados.**

**OBSERVACIÓN:**

79	Anexo No 2	Hoja 1	6. Herramientas de gestión del servicio A. Herramienta de gestión ITSM IV. Actividades principales para ejecutar desde la herramienta ITSM: 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.	Se solicita eliminar este item, ya que se debe dar continuidad al servicio que se está ejecutando hoy en día, no es la instalación, configuración y parametrización de modulos asociados a la herramienta de gestión
----	------------	--------	---	--

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**RESPUESTA: Se mantienen lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

**OBSERVACIÓN:**

80	Anexo No 2	Hoja 1	6. Herramientas de gestión del servicio A. Herramienta de gestión ITSM IV. Actividades principales para ejecutar desde la herramienta ITSM: 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.	Se solicita informar si el modulo de activos está licenciado, configurado y funciona de manera adecuada, o esto lo debe efectuar el nuevo proponente. Piden un levantamiento de información del hardware y software, en otra sección del documento
----	------------	--------	--	---

**RESPUESTA: El módulo de activos está licenciado, la validación de configuración, y el levantamiento de inventario se realizará en la etapa de transición.**

**OBSERVACIÓN:**

81	Anexo No 2	Hoja 1	6. Herramientas de gestión del servicio A. Herramienta de gestión ITSM IV. Actividades principales para ejecutar desde la herramienta ITSM: 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.	Se solicita eliminar este ítem, ya que se debe dar continuidad al servicio que se está ejecutando hoy en día, no es la instalación, configuración y parametrización de módulos asociados a la herramienta de gestión Se propone que luego del proceso de estabilización, se revisen los umbrales y si es necesario ajustarlos, sería un servicio a demanda, acordado entre las partes
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: Se mantienen lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

**OBSERVACIÓN:**

82	Anexo No 2	Hoja 1	6. Herramientas de gestión del servicio 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: iii. Monitorear y hacer las correcciones necesarias al proceso de distribución de software.	Se solicita aclarar si el monitoreo es 7x24x365
----	------------	--------	---	---

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**RESPUESTA: El monitoreo se debe realizar de forma permanente.**

**OBSERVACIÓN:**

83	Anexo No 2	Hoja 1	6. Herramientas de gestión del servicio C. Grabación de llamadas	Se solicita eliminar estos puntos, porque no se tendrá acceso a la herramienta de tarificación, no se tendrá administración de la PBX: 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.
----	------------	--------	---	---

**RESPUESTA: Se modifica mediante Adenda No.1**

**OBSERVACIÓN:**

84	Anexo No 2	Hoja 1	6. Herramientas de gestión del servicio F. Chatbot	Se solicita aclarar que dentro de las funciones del proveedor, no se encuentra alguna parametrización, estas serán escaladas al área correspondiente
----	------------	--------	---	--

**RESPUESTA: La parametrización de este elemento será gestionada por La Previsora.**

**OBSERVACIÓN:**

85	Anexo No 2	Hoja 1	6. Herramientas de gestión del servicio G. Herramienta de conexión remota	Se solicita aclarar que esta herramienta será suministrada por la Entidad y aclarar que dentro de las funciones del proveedor, no se encuentra alguna parametrización, estas serán escaladas al área correspondiente
----	------------	--------	--	--

**RESPUESTA: La herramienta de conexión remota será suministrada por La Previsora y las parametrizaciones serán realizadas de forma conjunta entre el proveedor de la herramienta y el proveedor seleccionado de Mesa de Servicio.**

**OBSERVACIÓN:**

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



86	Anexo No 2	Hoja 1	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.	Se solicita aclarar si esto aplica para todas sedes donde se tendrá personal con dedicación exclusiva
----	------------	--------	---	---

**RESPUESTA: Si, aplica.**

**OBSERVACIÓN:**

87	Anexo No 2	Hoja 1	10. Transición de ITIL *V3 a ITIL *4	Se solicita que el tiempo de transición de proceso Itilv3 a Itilv4, sea mayor, porque se debe efectuar un levantamiento de información por cada proceso, además de revisar la herramienta de Gestión con los modulos, levantamiento del inventario, entre otras Se propone que sea hasta un maximo de 3 meses
----	------------	--------	--------------------------------------	--

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el Documento de condiciones definitivas de la invitación abierta 008-2023. Anexo No 02: Requisitos técnicos mínimos.**

**OBSERVACIÓN:**

86	1.Modelo de invitación abierta 08022023		Servicios IMAC (Instalaciones, Movimientos, Ampliaciones y Cambios)	En el caso de movimiento de equipos, se entiende que estos son responsabilidad de la Entidad
----	--	--	---	--

**RESPUESTA: Su interpretación es correcta.**

**OBSERVACIÓN:**

	1.Modelo de invitación abierta 08022023	52	La Mesa de Servicio deberá contar con personal idóneo y especializado contratado directamente por el oferente para soporte en sitio en las ciudades	La Entidad puede suministrar el horario de las oficinas en que se debe prestar el servicio en sitio
--	--	----	---	---

**RESPUESTA: lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados hasta las 1:00 p.m.**

**OBSERVACIÓN:**

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



87	1. Modelo de invitación abierta 08022023	67	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.	Se solicita aclarar este punto, porque todos los elementos de herramientas de gestión, conectividad, telefonía, puestos de trabajo, entre otros, serán suministrados por la Entidad, a qué se refiere la responsabilidad del proveedor en este punto.
----	--	----	---	---

**RESPUESTA: Se refiere a operación bajo el esquema de contingencia.**

**OBSERVACIÓN:**

88	1. Modelo de invitación abierta 08022023	67	a. Recurso humano mínimo habilitante.	El personal actual se podría contratar por el nuevo proveedor?
----	--	----	---------------------------------------	--

**RESPUESTA: La Previsora verificará que los perfiles presentados en la propuesta y durante la ejecución del contrato cumplan con los requisitos establecidos en la invitación 008-2023, por lo cual, en caso de darle continuidad al personal actual, el mismo deberá cumplir con dichos requisitos.**

**6- OBSERVACIONES PRESENTADAS POR UNIPLES**

**OBSERVACIÓN:**

Con el animo de participar solicitamos amablemente tener en cuenta las siguientes observaciones:

1. Solicitamos amablemente aceptar contratos en ejecución con un avance de mas del 50% de su presupuesto y en tiempo mas de 1 año en implementación.

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

**OBSERVACIÓN:**

2. Solicitamos amablemente aceptar en figura asociativa o unión temporal que uno de los integrantes aporte la totalidad de la experiencia.

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023. Capítulo III Aspectos habilitantes.**

OBSERVACIÓN:

3. Solicitamos amablemente aceptar la presentación de los estados financieros de los 3 años anteriores con el objetivo de poder evidenciar el mejor año de los estados financieros.

**RESPUESTA: No se acepta la observación dado que, la capacidad financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición. Dentro del estudio realizado se evidenció una amplia pluralidad de oferentes, por lo cual se mantiene la capacidad financiera definida inicialmente.**

OBSERVACIÓN:

4. Solicitamos amablemente ampliar el cierre 5 días hábiles con el objetivo de estructurar una mejor propuesta.

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

## 7- OBSERVACIONES PRESENTADAS POR TRUST AND LEGAL

OBSERVACIÓN:

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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



## 1. OBSERVACIÓN DE ORDEN TÉCNICO (CAPACIDAD TÉCNICA) – EXPERIENCIA.

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.

### Solicitud:

Instamos a la entidad comedidamente a que se permita en aras de garantizar la participación plural de oferentes y libre concurrencia que se adjunten hasta 3 contratos que sumados cumplan con el presupuesto oficial estimado, es decir, no sean obligatorios en la suma de contratos exigida y pueda acreditarse con 1 o dos 2 contratos que acrediten las condiciones estipuladas.

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

OBSERVACIÓN:

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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



## 2. OBSERVACIÓN RESPECTO DEL OBJETO/ ALCANCE U ACTIVIDADES.

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.

**SOLICITUD:** Instamos a la entidad a que el objeto, alcance, obligaciones u actividades sean similares al objeto a contratar, y se logre evidenciar la experiencia en una solución integral de Mesa de Servicio a Niveles Regionales y/o Departamentales y/o Nacionales.

Lo anterior en el entendido según el cual la mayoría del personal requerido para la ejecución del proyecto se requieren en la ciudad de Bogotá D.C, como casa matriz a excepción de uno en la ciudad de Cali y otro en la ciudad de Medellín; cantidad que consideramos inferior y que debería darse primacía sobre los requeridos en la ciudad que más se requiere gestión contractual.

Lo anterior no desconoce que el servicio sea solo a nivel nacional y se requiera la solución de incidentes y prestación de los servicios en otras regiones.

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

OBSERVACIÓN:

## 3. EN AL MENOS DOS DE LAS CERTIFICACIONES SE DEBE DEMOSTRAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIO COMO MÍNIMO A 1.100 USUARIOS O EQUIPOS SOPORTADOS.

Solicitamos a la entidad disminuir el número de usuarios o equipos soportados a al menos 800, lo anterior con el fin de garantizar la pluralidad y concurrencia de oferentes.

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

OBSERVACIÓN:

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 5577  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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



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

Instamos a la entidad a que la duración de cada contrato no pueda ser inferior a seis (6) meses, cada una, y así como se suman las experiencias respecto de sus valores (SMMLV) pueda sumarse el tiempo de ejecución contractual en aras de garantizar la idoneidad del oferente.

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

## 8- OBSERVACIONES PRESENTADAS POR FORSECURITY

OBSERVACIÓN:

### 1. EXPERIENCIA REQUERIDA.

Instamos a la entidad a que en aras de que concurren una gran pluralidad de oferentes interesados en ejecutar el proyecto de mesa de ayuda, la acreditación de los contratos pueda extenderse a máximo 4 mínimo 2 contratos.

Ello en el entendido de garantizar los usuarios o equipos soportados, a su vez que la duración de los mismos.

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

OBSERVACIÓN:

### 2. OBJETO/ALCANCE, OBLIGACION O ACTIVIDADES REQUERIDAS.

Es muy común tanto en la contratación pública como privada, que el objeto de los contratos sea meramente descriptivo y de algunos servicios prestados o ejecutados por los contratistas en general, dicha práctica se ha extendido a la contratación privada.

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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



Por ello hoy se hace necesario ir a los documentos complementarios de los contratos, sus cláusulas de obligaciones, anexos técnicos y demás que evidencian la contratación en general y al detalle de los proyectos ejecutados, para este caso en concreto en temas de mesa de ayuda/ mesa de servicios tecnológicos.

Por lo anterior instamos a la entidad a que el objeto, alcance, actividades u obligaciones sea similar al objeto a contratar o tenga relación con el mismo.

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

OBSERVACIÓN:

### 3. SOLUCION MESA DE SERVICIOS A NIVEL LOCAL, REGIONAL Y/O NACIONAL.

En aras de garantizar esa pluralidad y libre concurrencia mencionada, requerimos a la ENTIDAD para que se amplíen los criterios de la mesa de ayuda como solución integral a niveles tanto locales, como departamentales.

Lo anterior debido a que dichos contratos y su objeto no se agotan o se califican de acuerdo a la capacidad de despliegue en el territorio nacional, sino que se definen por la gestión y cumplimiento cabal de los mismos sin importar las zonas de cobertura.

Ahora bien, lo anterior no es DESCONOCER LA IDONEIDAD DEL CONTRATISTA, ya que para ello se tiene que cumplir con las buenas prácticas de ITIL en su última versión, las cuales son independientes del alcance regional o local o nacional que tenga un contrato.

Maxime que dichas prácticas sugieren un equipo de trabajo formado y con certificaciones que acreditarán la capacidad de respuesta de los mismos, y en caso de fallas unos ANS que garantizarán desde lo monetario que el futuro proponente gestione toda su capacidad para su ver reducida su expectativa de ingreso.

**RESPUESTA: En los términos establecidos por La Previsora se solicita certificaciones de contratos suscritos con empresas públicas o privadas nacionales, dentro de las cuales, aplica las departamentales.**

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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



OBSERVACIÓN:

4. DURACIÓN DE LOS CONTRATOS.

Instamos a la entidad a que la duración de los contratos a aportar pueda sumarse para la acreditación de la idoneidad del proponente, es decir, que estos mismos sumados y de acuerdo a los plazos de ejecución sean igual o superiores a un (1) año.

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

9- OBSERVACIONES PRESENTADAS POR ETB

OBSERVACIÓN:

Numeral 8 GARANTÍAS

Contractuales:

-De cumplimiento del contrato: Por un monto igual al veinte (20%) por ciento del valor del contrato con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (04) meses más.

*Sugerimos que el valor asegurado sea equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y cuatro (4) Meses más. Lo anterior teniendo en cuenta la amplia trayectoria y reconocimiento de la ETB S.A. ESP. en el cumplimiento de este tipo de contratos.*

**RESPUESTA: Le indicamos que su observación no será tomada en cuenta, debido a que los amparos y valores, fueron definidas con base al objeto, valor y naturaleza del contrato, así como en las normas que rigen la materia y a las políticas internas de LA PREVISORA.**

OBSERVACIÓN:

-Calidad del Servicio: Por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del Contrato, con una vigencia equivalente al plazo de ejecución del contrato más un (01) año.

*Sugerimos que el valor asegurado sea equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y una vigencia por la duración del contrato y cuatro (4) meses más. Esta es la vigencia usual en el mercado asegurador para este tipo de riesgo.*

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**RESPUESTA: Le indicamos que su observación no será tomada en cuenta, debido a que los amparos y valores, fueron definidos con base al objeto, valor y naturaleza del contrato, así como en las normas que rigen la materia y a las políticas internas de LA PREVISORA.**

**OBSERVACIÓN:**

**Responsabilidad Civil Extracontractual: Veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual al periodo de ejecución del contrato.**

*Se sugiere se acepte la Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual que actualmente tiene contratada la ETB, en el giro normal de sus operaciones, la cual tiene coberturas y valores asegurados, que responden de manera satisfactoria a los requerimientos de cubrimiento, la cual tiene un Límite Asegurado actual de \$9.000.000.000.00.*

**RESPUESTA: Respetuosamente le indicamos que su observación no será tomada en cuenta debido que se requiere que de manera particular y específica que el proveedor ampare la responsabilidad civil extracontractual que se pueda presentar con ocasión a la ejecución del contrato. Lo anterior, teniendo en cuenta que los amparos y valores, fueron definidos con base al objeto, valor y naturaleza del contrato, así como en las normas que rigen la materia y a las políticas internas de LA PREVISORA**

**OBSERVACIÓN:**

**Numeral 17 CRONOGRAMA**

Se solicita a la entidad ampliar el plazo para la presentación de observaciones al 29 de agosto y presentación de la oferta al 12 de septiembre

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



## OBSERVACIÓN:

### CAPÍTULO III ASPECTOS HABILITANTES

#### Numeral 2. De orden financiero (Capacidad financiera)

Después de 138 años, ETB sigue siendo una marca que simboliza la vanguardia en telecomunicaciones al apostar por la innovación tecnológica en paralelo con la evolución de nuestra ciudad y las necesidades de sus habitantes.

Durante el año 2022 la compañía avanzó en su consolidación como una empresa de fibra óptica para contribuir con el cierre de la brecha digital al pasar del 42% en el año 2019 al 73% de la planta de clientes navegando sobre esta tecnología en el 2022 en todos los segmentos de negocio; es decir, un crecimiento del 64% en tan solo tres años. En esa misma línea, otro de los avances que contribuye con la construcción de ciudades más equitativas es el aumento en el despliegue de la red para conectar 500 mil hogares nuevos y llegar a un total de 1.7 millones con acceso a la ultravelocidad de la fibra óptica en Bogotá-Región.

Hoy la empresa continúa en la búsqueda constante de mayores eficiencias para hacerla cada vez más competitiva. Así, podemos destacar los siguientes logros obtenidos entre 2020 y 2022:

- 200 mil clientes nuevos conectados en fibra óptica.
- En el mismo periodo la velocidad promedio de navegación de nuestros usuarios se multiplicó por más de 10 al pasar de 13 a 150 megas.
- El crecimiento en el despliegue de la red fue de 57% en tan solo 3 años y una inversión de más de \$1 billón de pesos (en 2019 había 1.080.000 hogares conectables).

En el 2022 tuvimos ingresos por \$1.5 billones, un margen Ebitda de 32%, en línea con el sector y una utilidad de \$55 mil millones. Nuestros estados financieros son auditados y reflejan la realidad de la empresa: a corte de 2022 ETB tiene activos por \$4.2 billones y un patrimonio de \$2.2 billones, lo que confirma la solidez de la empresa.

La Bolsa de Valores de Colombia otorgó nuevamente a ETB el Reconocimiento Emisores -IR por adoptar voluntariamente las mejores prácticas en materia de revelación de información para fortalecer la relación de confianza y credibilidad hacia los inversionistas.

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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



En marzo de 2023 Fitch Ratings afirmó en 'AA+(col)'<sup>1</sup> la calificación nacional de largo plazo de la Empresa, con perspectiva es Estable resultado del bajo apalancamiento y su concentración de negocio en la ciudad de Bogotá.

La afirmación refleja el continuo despliegue de la red de ETB, que ha resultado en aproximadamente 1,7 millones de hogares conectables a la red de internet de fibra óptica.

Entendemos que la entidad contratante busca con la definición de indicadores dentro de sus procesos, garantizar la capacidad financiera que le permitirá responder a los compromisos que se adquieran una vez firmado el contrato, sin embargo, como se ha mencionado ETB ha realizado grandes esfuerzos para consolidarse como una compañía de fibra óptica, realizando inversiones importantes en los últimos tres años, por una suma de 1,3 billones, los cuales generan importantes depreciaciones que afectan la utilidad operacional y a través de esta los indicadores de cobertura de intereses, rentabilidad del patrimonio y del activo

ETB cuenta con un bajo apalancamiento y una capacidad importante para responder con sus obligaciones financieras, esto se refleja en indicadores como Deuda/EBITDA el cual se ha mantenido por debajo de 2 veces, relación que está por debajo de indicadores financieros

Sobre la medición de liquidez (activo corriente/pasivo corriente), consideramos importante resaltar que el indicador para la compañía se ve afectado directamente por la ejecución proyectos de inversión, los cuales se reflejan en activos de largo plazo que no hacen parte del cálculo.

De acuerdo con lo expuesto, se hace necesario advertir que la estructura actual de indicadores puede favorecer habilitando a proponentes que dentro del corto plazo no hayan realizado esfuerzos de renovación tecnológica y castiga a empresas como la nuestra que están impulsando una reconversión tecnológica en favor del buen servicio a sus clientes.

Para este caso particular, solicitamos modificar los siguientes indicadores financieros, de tal forma que permita participar a una mayor cantidad de oferentes:

INDICADOR	INDICADOR
INDICE DE LIQUIDEZ	0,76
CAPITAL DE TRABAJO	NEGATIVO

Para finalizar, la entidad contratante debe tener en cuenta que de no modificarse el anterior requisito exigido en el pliego, se estaría restringiendo la participación de proponentes que cuentan con la **solidez financiera suficiente** para ejecutar el contrato. Al respecto, es pertinente recordar que la Corte Constitucional en sentencia C-713/09, señaló que *"La jurisprudencia constitucional ha reconocido que el derecho a la igualdad de oportunidades, aplicado a la contratación de la administración pública, se plasma en el derecho a la libre concurrencia u oposición, según el cual, se garantiza la facultad de participar en el trámite concursal a todos los posibles proponentes que tengan la real posibilidad de ofrecer lo que demanda la administración. La libre concurrencia, entraña, la no discriminación para el acceso en la participación dentro del proceso de selección, a la vez que posibilita la competencia y oposición entre los interesados en la contratación. Consecuencia de este principio es el deber de abstención para la administración de imponer condiciones restrictivas que impidan el acceso al procedimiento de selección, por lo que resulta inadmisibles la inclusión en*

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



los pliegos de condiciones de cláusulas limitativas que no se encuentren autorizadas por la Constitución y la Ley, puesto que ellas impiden la más amplia oportunidad de concurrencia y atentan contra los intereses económicos de la entidad contratante, en razón a que no permiten la consecución de las ventajas económicas que la libre competencia del mercado puede aparejar en la celebración del contrato. (...)"

Por su parte, el Consejo de Estado en concordancia con lo anterior, señaló que "El principio de transparencia en la contratación estatal comprende aspectos tales como la claridad y la nitidez en la actuación contractual para poder hacer efectiva la supremacía del interés general, la libre concurrencia de los interesados en contratar con el Estado, la igualdad de los oferentes, la publicidad de todo el iter contractual, la selección objetiva del contratista, el derecho a cuestionar o controvertir las decisiones que en esta materia realice la Administración, etc.

La libre concurrencia de los interesados implica la posibilidad de estos de acceder e intervenir en el proceso de selección y la imposibilidad para la Administración de establecer, sin justificación legal alguna, mecanismos o previsiones que conduzcan a la exclusión de potenciales oferentes.

Y es que de no ser así se conculcaría también el deber de selección objetiva porque al excluir posibles proponentes se estaría creando un universo restringido de oferentes en el que perfectamente puede no estar la mejor oferta." (CONSEJO DE ESTADO SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SECCIÓN TERCERA, SUBSECCION C CONSEJERO PONENTE: JAIME ORLANDO SANTOFIMIO GAMBOA. Bogotá, D.C., Veinticuatro (24) de Marzo de dos mil once (2011). Radicación: 63001-23-31-000-1998-00752-01)

Por lo descrito, **solicitamos respetuosamente la modificación de los indicadores financieros** en el pliego de condiciones, y si no es aceptada nuestra petición, solicitamos a la Entidad Contratante dé las explicaciones financieras de fondo sobre el porque deben ser tan exigentes estos indicadores en el pliego de condiciones.

**RESPUESTA: No se acepta la observación dado que, la capacidad financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del del mismo, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición. Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la forma de pago y plazo de ejecución del contrato del documento de condiciones definitivas, ya que los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas por ellos por el tiempo de ejecución del contrato. Es importante resaltar que dentro del estudio del sector realizado se evidenció una amplia pluralidad de oferentes.**

**Por lo tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad**

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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





OBSERVACIÓN:

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.

**Cuál es el medio de aplicación de la encuesta personalizada? La encuesta será suministrada por La Previsora?**

**RESPUESTA: El proveedor seleccionado es el responsable de generar y proponer la encuesta basado en los lineamientos y experiencia de la operación. El medio de aplicación de la encuesta está sujeto a los canales de comunicación de La Previsora: Chat-Portal-Teams-Correo-Línea Telefónica-Whatsapp.**

OBSERVACIÓN:

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.

**La Previsora cuenta con la matriz de calidad para la evaluación de los agentes o está debe ser provista por el oferente?**

**RESPUESTA: El proveedor seleccionado es el responsable de generar y ejecutar las evaluaciones de calidad, teniendo presente los estándares de calidad, marcos de referencia y buenas prácticas.**

OBSERVACIÓN:

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.

**Por favor aclarar los tiempos vs lo registrado en las matrices de ANS  
Por favor aclarar la cantidad de agentes que estima la entidad para cada sucursal**

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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



**RESPUESTA: Los ANS se dividen en dos segmentos, ANS de atención y ANS de solución, los cuales debe plasmarse y controlarse en la herramienta de gestión de Mesa. De igual forma debe ejecutarse y cumplirse las metas establecidas en los indicadores, remitirse al Documento de Condiciones Definitivas Invitación Abierta No. 008-2023: b. Otros/ ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO/páginas 93 hasta la 101.**

**OBSERVACIÓN:**

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

**Por favor suministrar el Plan de Continuidad de Negocio previsto por la Compañía**

**RESPUESTA: El plan de continuidad de negocio que tiene relación con el servicio a contratar, se dará a conocer al proveedor que sea seleccionado.**

**10- OBSERVACIONES PRESENTADAS POR INDRA COLOMBIA**

**OBSERVACIÓN:**

1	Anexo No 01 Oferta Económica (1).xls	IVA	Presupuesto Oferente por 12 meses		IVA	Solicitamos respetuosamente a la entidad informar si el valor a incluir en el Anexo debe incluir IVA
---	--------------------------------------	-----	-----------------------------------	--	-----	--

**RESPUESTA: El valor a registrar en el Anexo No 01 Oferta Económica debe incluir IVA.**

**OBSERVACIÓN:**

2	Anexo No 01 Oferta Económica (1).xls	b. Servicios Prestados por Demanda	Servicios Prestados por Demanda		Servicios Prestados por Demanda	Solicitamos respetuosamente a la entidad informar si existe un histórico de estos servicios solicitados mensualmente, o en el contrato actual.
---	--------------------------------------	------------------------------------	---------------------------------	--	---------------------------------	--

**RESPUESTA: No se cuenta con histórico de servicios prestados por demanda.**

**OBSERVACIÓN:**

3	Anexo No 01 Oferta Económica (1).xls	b. Servicios Prestados por Demanda	Servicios Prestados por Demanda		Servicios Prestados por Demanda	Solicitamos respetuosamente a la entidad informar con que tiempo de anticipación se solicitan estos servicios, se recomienda a la entidad realizarlo con 8 días calendario de anticipación, con el fin de programar los especialistas o rol requerido para el 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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**RESPUESTA: Según lo establecido en el documento modelo de invitación abierta 008-2023 se informa que la solicitud de los servicios por demanda se realizará con 10 días hábiles de anticipación.**

**OBSERVACIÓN:**

4	Anexo No 01 Oferta Económica (1).xls	b. Servicios Prestados por Demanda	Servicios Prestados por Demanda	Servicios Prestados por Demanda	Solicitamos respetuosamente a la entidad aclarar para los servicios solicitados se podrían requerir varios perfiles al mismo tiempo, o perfiles diferentes a los enunciados en el Anexo Formato pestaña Roles.
---	--------------------------------------	------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	--

**RESPUESTA: Se puede llegar a requerir varios perfiles al mismo tiempo o perfiles diferentes para el fortalecimiento del servicio.**

**OBSERVACIÓN:**

5	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	1.1 Personal de contingencia:	"Las contingencias deberán cubrir la novedad en un tiempo no mayor a cuatro (4) horas "	"Las contingencias deberán cubrir la novedad en un tiempo no mayor a cuatro (4) horas "	Solicitamos respetuosamente a la entidad modificar así: "Las contingencias deberán cubrir la novedad en un tiempo no mayor a cuatro (4) horas " por "Las contingencias deberán cubrir la novedad en un tiempo no mayor a ocho (8) horas " o permitir que el personal de contingencia cubra la novedad remotamente en aras de no afectar los ANS del servicio.
---	---	-------------------------------	---	---	---

**RESPUESTA: Se modifica mediante Adenda No.1**

**OBSERVACIÓN:**

6	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	2. Disponibilidad del Servicio	Herramienta de Gestión ITSM Aranda Service Management	Herramienta de Gestión ITSM Aranda Service Management	Solicitamos respetuosamente a la entidad informar la volumetría de casos en el último periodo, o histórico del contrato actual, por malla horaria, casos fuera de horario, fines de semana, festivos, atención usuarios VIP.
---	---	--------------------------------	---	---	--

**RESPUESTA: Se incluye información de la volumetría relacionada con la prestación del servicio en I. VOLUMETRÍA, de este documento.**

**OBSERVACIÓN:**

7	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	2. Disponibilidad del Servicio	Servicio IVR	Servicio IVR	Solicitamos a la entidad respetuosamente informar la referencia de la planta telefónica
---	---	--------------------------------	--------------	--------------	---

**RESPUESTA: La referencia es: Univerge 3C de NEC.**

**OBSERVACIÓN:**

8	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	2. Disponibilidad del Servicio	Servicio IVR	Servicio IVR	Solicitamos a la entidad respetuosamente informar si existe un histórico de solicitudes "vozes offset a demanda" dentro del contrato actual
---	---	--------------------------------	--------------	--------------	---

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**RESPUESTA: No se dispone del histórico de solicitudes "vozes offset a demanda".**

OBSERVACIÓN:

9	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	2. Disponibilidad del Servicio	Agente virtual en Microsoft Teams - Chat Bot Albi	Agente virtual en Microsoft Teams Chat Bot Albi	Solicitamos a la entidad respetuosamente informar si suministrará el licenciamiento de la herramienta
---	---	--------------------------------	---	---	---

**RESPUESTA: La Previsora suministrará el licenciamiento.**

OBSERVACIÓN:

10	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	2. Disponibilidad del Servicio	Mejores prácticas ITIL4 certificadas	Mejores prácticas ITIL4 certificadas	Solicitamos respetuosamente a la entidad informar que grado de madurez tiene actualmente, que elementos del catalogo tiene desarrollados
----	---	--------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--

**RESPUESTA: La Previsora cuenta con un catálogo de servicios de TI definido.**

OBSERVACIÓN:

11	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	2. Disponibilidad del Servicio	Omnicanalidad	Omnicanalidad	Solicitamos a la entidad respetuosamente aclarar con cuales canales de contacto cuenta actualmente y si el proveedor debe suministrar este componente
----	---	--------------------------------	---------------	---------------	---

**RESPUESTA: Se informa que los canales de atención son: Chat nativo de Aranda, Chatbot, portal Web, línea telefónica, whatsapp, suministrados por La Previsora.**

OBSERVACIÓN:

12	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	3. Gestión de mesa de servicio	Cierres	Cierres	Solicitamos respetuosamente a la entidad informar si existe un historico de los casos presentados donde se solicite ampliar el tiempo del servicio para el cierre
----	---	--------------------------------	---------	---------	---

**RESPUESTA: En la vigencia 2022 se presentaron dos solicitudes de ampliación del tiempo para el cierre de la operación.**

OBSERVACIÓN:

13	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	3. Gestión de mesa de servicio	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.	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.	Solicitamos respetuosamente a la entidad aclarar que licencias o herramientas se deben disponer
----	---	--------------------------------	--	--	---

**RESPUESTA: Las herramientas que por cuenta del fabricante disponga para la prestación del 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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA



**OBSERVACIÓN:**

14	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	3. Gestión de mesa de servicio	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.	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.	Solicitamos a la entidad respetuosamente informar si para realizar esta encuesta la entidad suministrara la herramienta para desarrollar esta actividad
----	---	--------------------------------	---	---	---

**RESPUESTA: Se informa que La Previsora no suministrará la herramienta de generación de encuesta, proveerá los canales de comunicación para enviar la encuesta.**

**OBSERVACIÓN:**

15	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	3. Gestión de mesa de servicio	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.	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.	Solicitamos a la entidad respetuosamente informar si para realizar esta encuesta la entidad suministrara la herramienta para desarrollar esta actividad
----	---	--------------------------------	--	--	---

**RESPUESTA: Se informa que La Previsora no suministrará la herramienta de generación de encuesta, proveerá los canales de comunicación para enviar la encuesta.**

**OBSERVACIÓN:**

16	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	3. Gestión de mesa de servicio	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, 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.	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.	Solicitamos a la entidad respetuosamente modificar "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." Por "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 16 horas hábiles." debido a la situación actual de vias del país, y tiempos de desplazamiento en aras de no afectar el servicio ni los ANS
----	---	--------------------------------	--	---	--

**RESPUESTA: Se modifica mediante Adenda No.1**

**OBSERVACIÓN:**

17	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	3. Gestión de mesa de servicio	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.	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.	Solicitamos respetuosamente a la entidad aclarar que alcance tiene "soporte y mantenimiento del software" y detallar que software y si cuenta con soporte Nivel 3 de fabrica de estos componentes
----	---	--------------------------------	--	--	---

**RESPUESTA: El alcance del soporte y mantenimiento del software da la línea base, contempla la solución de errores, actualizaciones, despliegue, control de licencias,**

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A.

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA



**mejorar rendimiento, implementar mejoras, entre otras actividades propias del servicio.**

**Se cuenta con soporte nivel 3 de fabricante "soporte y mantenimiento del software". El detalle del software que cuenta con soporte de fabricante será compartido al proveedor seleccionado.**

**OBSERVACIÓN:**

18	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	3. Gestión de mesa de servicio	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:	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:	Solicitamos respetuosamente a la entidad informar si actualmente este inventario está actualizado en el contrato actual, cuales elementos tienen soporte fabrica Nivel 3, en que horario se debe realizar este inventario físico.
----	---	--------------------------------	---	---	---

**RESPUESTA: La Previsora cuenta con un inventario físico realizado por el proveedor actual, el cual debe ser actualizado por el proveedor seleccionado. Los equipos de cómputo al servicio de La Previsora cuentan con soporte del fabricante de la marca. El inventario físico se debe realizar en la jornada hábil.**

**OBSERVACIÓN:**

19	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	3. Gestión de mesa de servicio	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.	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.	Solicitamos a la entidad respetuosamente informar si suministrará la línea 018000 o el proveedor debe incluirla
----	---	--------------------------------	---	---	---

**RESPUESTA: La Previsora suministrará la línea 018000.**

**OBSERVACIÓN:**

20	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	3. Gestión de mesa de servicio	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 alterno 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.	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 alterno 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.	Solicitamos a la entidad informar si durante la ejecución del contrato actual se han realizado escenarios de contingencia y con que frecuencia
----	---	--------------------------------	--	--	--

**RESPUESTA: Durante la ejecución del contrato actual no se ha presentado escenarios de contingencia.**

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**OBSERVACIÓN:**

21	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	3. Gestión de mesa de servicio	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 alterno 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.	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 alterno 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.	Solicitamos a la entidad respetuosamente informar si suministrará los puestos de trabajo para el personal en sitio, la mesa estará en las instalaciones de la entidad
----	---	--------------------------------	--	--	---

**RESPUESTA: Se proveerá el puesto de trabajo y tener en cuenta que la respuesta a esta solicitud se encuentra contenida en el Documento de Condiciones Definitivas Invitación Abierta 008-2023: b. Condiciones técnicas obligatorias/9. Otros Aspectos/literal i. y, b. Condiciones técnicas obligatorias - 1.2 Dotación del personal del proveedor.**

**OBSERVACIÓN:**

22	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	3. Gestión de mesa de servicio	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.	gx. 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.	Solicitamos a la entidad respetuosamente aclarar "certificado de licencia vigente para el uso de las herramientas que hagan parte del servicio" a cuales herramientas hace referencia
----	---	--------------------------------	---	--	---

**RESPUESTA: Las herramientas que por cuenta del fabricante disponga para la prestación del servicio.**

**OBSERVACIÓN:**

23	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	4. Implementar y gestionar el esquema de atención de la mesa de servicios, con los requisitos que se describen a continuación:	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.	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.	Solicitamos respetuosamente a la entidad informar si se deben realizar mantenimientos preventivos al parque de cómputo de la entidad, las herramientas para la instalación de aplicativos serán suministradas por la entidad, se deben incluir repuestos
----	---	--	--	--	--

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**RESPUESTA: El proveedor seleccionado deberá realizar mantenimiento preventivo una vez al año para los equipos de propiedad de La Previsora. La Previsora suministrará la herramienta para la instalación de los aplicativos. La Previsora suministrará los repuestos de los equipos de cómputo de su propiedad.**

**OBSERVACIÓN:**

24	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	4. Implementar y gestionar el esquema de atención de la mesa de servicios, con los requisitos que se describen a continuación:	C. Aplicativos misionales		C. Aplicativos misionales	Solicitamos a la entidad enumerar los aplicativos misionales críticos y core de la entidad, y si el contratista tendrá la capacitación de la misma para el personal del servicio
----	---	--	---------------------------	--	---------------------------	--

**RESPUESTA: Los aplicativos misionales, críticos y core, serán dados a conocer al proveedor seleccionado, en términos generales se cuenta con un core de seguros, gestión documental y aplicaciones de apoyo de negocio.**

**Se dará capacitación al personal de soporte de Mesa de Servicios sobre los aplicativos del core de negocio.**

**OBSERVACIÓN:**

25	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	4. Implementar y gestionar el esquema de atención de la mesa de servicios, con los requisitos que se describen a continuación:	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.		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.	Solicitamos respetuosamente a la entidad aclarar la volumetría de casos presentados para la atención de sus usuarios VIP, y aclarar alcance "con su respectivo backup" hace referencia al equipo de cómputo del usuario VIP.
----	---	--	---	--	---	--

**RESPUESTA: Se incluye información de la volumetría relacionada con la prestación del servicio en el ítem I. VOLUMETRÍA, de este documento.**

**El debido backup hace referencia a la persona que reemplaza al recurso exclusivo para gestionar los usuarios VIP.**

**OBSERVACIÓN:**

26	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	4. Implementar y gestionar el esquema de atención de la mesa de servicios, con los requisitos que se describen a continuación:	vii. 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.		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.	Solicitamos a la entidad respetuosamente aclarar si suministrará la herramienta para la gestión de activos del 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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**RESPUESTA: La Previsora suministrará la herramienta para la gestión de activos de TI.**

OBSERVACIÓN:

27	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	5. Niveles de soporte	a. Soporte de primer nivel (1):	a. Soporte de primer nivel (1):	Solicitamos a la entidad respetuosamente informar que volumetría o porcentaje de casos se resuelven en este nivel, tiene el historico del contrato actual
----	---	-----------------------	---------------------------------	---------------------------------	---

**RESPUESTA: Se incluye información de la volumetría relacionada con la prestación del servicio en las respuestas a observaciones.**

OBSERVACIÓN:

28	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	5. Niveles de soporte	b. Soporte de segundo nivel (2):	b. Soporte de segundo nivel (2):	Solicitamos a la entidad respetuosamente informar que volumetría o porcentaje de casos se resuelven en este nivel, tiene el historico por servicio (novedades, redes, aplicaciones, impresión, etc)del contrato actual
----	---	-----------------------	----------------------------------	----------------------------------	--

**RESPUESTA: Se incluye información de la volumetría relacionada con la prestación del servicio en las respuestas a observaciones.**

OBSERVACIÓN:

29	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	6. Herramientas de gestión del servicio	iii. Prácticas de gestión técnica a. Gestión de despliegue b. Gestión de infraestructura y plataforma	iii. Prácticas de gestión técnica a. Gestión de despliegue b. Gestión de infraestructura y plataforma	Solicitamos a la entidad respetuosamente informar si suministrará las herramientas para esta actividad, y cuales herramientas son
----	---	---	---	---	---

**RESPUESTA: La Previsora suministrará la herramienta para la gestión de despliegue y gestión de infraestructura y plataforma. La herramienta es ITSM de Aranda.**

OBSERVACIÓN:

30	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	6. Herramientas de gestión del servicio	f. Para los equipos de escritorio (desktop), portátiles y servidores; es obligatorio diligenciar en la herramienta ITSM la siguiente información:	f. Para los equipos de escritorio (desktop), portátiles y servidores; es obligatorio diligenciar en la herramienta ITSM la siguiente información:	Solicitamos a la entidad aclarar si actualmente esta información esta actualizada en la herramienta ITSM o el proveedor debe realizar la gestión desde cero
----	---	---	---	---	---

**RESPUESTA: Esta información se encuentra definida en el Documento de condiciones definitivas Invitación abierta No. 008-2023. numeral 6. Herramientas de gestión de Servicio. IV. Actividades principales para ejecutar desde la herramienta ITSM. literal d.**

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA



**OBSERVACIÓN:**

31	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	6. Herramientas de gestión del servicio	<p>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.</p> <p>ii. Realizar pruebas previas al despliegue final del software en evaluación para mitigar un impacto negativo masivo por este motivo.</p> <p>iii. Monitorear y hacer las correcciones necesarias al proceso de distribución de software.</p> <p>iv. Mantener un reporte actualizado en línea del estado del proceso de distribución y al finalizar exitosamente el mismo, entregar el respectivo informe.</p> <p>v. Mantener actualizadas las hojas de vida en la CMDB de los equipos y/o servidores con las versiones instaladas para tener trazabilidad.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>ii. Realizar pruebas previas al despliegue final del software en evaluación para mitigar un impacto negativo masivo por este motivo.</p> <p>iii. Monitorear y hacer las correcciones necesarias al proceso de distribución de software.</p> <p>iv. Mantener un reporte actualizado en línea del estado del proceso de distribución y al finalizar exitosamente el mismo, entregar el respectivo informe.</p> <p>v. Mantener actualizadas las hojas de vida en la CMDB de los equipos y/o servidores con las versiones instaladas para tener trazabilidad.</p> <p>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.</p>	Solicitamos a la entidad aclarar con que frecuencia se realizan estas actividades durante la ejecución del servicio, o se propondrán de común acuerdo con la supervisión del contrato
----	---	---	--	--	---

**RESPUESTA: Las actividades de despliegue estarán asociadas a las necesidades de la operación de La Previsora y las actividades de monitoreo, control y actualización deberán realizarse de manera permanente.**

**OBSERVACIÓN:**

32	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	6. Herramientas de gestión del servicio	C. Grabación de llamadas		C. Grabación de llamadas	Solicitamos a la entidad informar si suministrara el almacenamiento de las llamadas
----	---	---	--------------------------	--	--------------------------	---

**RESPUESTA: La Previsora suministrará el almacenamiento de las llamadas.**

**OBSERVACIÓN:**

33	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	6. Herramientas de gestión del servicio	C. Grabación de llamadas		C. Grabación de llamadas	Solicitamos a la entidad informar si suministrará la herramienta para la consulta de las llamadas
----	---	---	--------------------------	--	--------------------------	---

**RESPUESTA: La Previsora suministrará la herramienta para la consulta de las llamadas.**

**OBSERVACIÓN:**

34	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	6. Herramientas de gestión del servicio	G. Herramienta de conexión remota		G. Herramienta de conexión remota	Solicitamos a la entidad informar si suministrara la herramienta de conexión remota, cual herramienta suministrara
----	---	---	-----------------------------------	--	-----------------------------------	--

**RESPUESTA: La Previsora suministrará la herramienta de conexión remota de la plataforma Aranda.**

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**OBSERVACIÓN:**

35	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	7. Actividades de la operación	i. Administrar el autogestor de contraseña para directorio activo y los otros autogestores que LA PREVISORA S.A. entregue para las demás aplicaciones Core de negocio.	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.	Solicitamos a la entidad informar que herramienta suministrara para realizar esta actividad durante el servicio
----	---	--------------------------------	--	---	---

**RESPUESTA: La Previsora suministrará la herramienta de Password Recovery para la gestión de contraseñas del directorio activo.**

**OBSERVACIÓN:**

36	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	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.	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.	Solicitamos a la entidad respetuosamente aclarar cuales perfiles de la mesa de servicio requieren dedicación 100%
----	---	-------------------	---	---	---

**RESPUESTA: El recurso humano mínimo habilitante establecido en el documento de condiciones definitivas invitación abierta 008-2023 se solicitó dedicación 100%.**

**OBSERVACIÓN:**

37	Anexo No 02 Requisitos técnicos mínimos (1).xls	10. Transición de ITIL v3 a ITIL v4	<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> </ul>	Solicitamos a la entidad aclarar alcance de los siguientes componentes "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.)" de acuerdo con nuestro entendimiento la entidad suministrará la planta telefónica, sistema web, canal comunicaciones, chatbot, correo, aclarar alcance
----	---	-------------------------------------	---	---	--

**RESPUESTA: La Previsora suministrará la planta telefónica, y la plataforma ITSM que contiene los canales de comunicación de portal web de Mesa, chatbot y chat del portal de usuarios. El alcance de este punto del Proveedor seleccionado es documentar la infraestructura que se debe tener en cuenta para la transición de ITIL v3 a ITIL v4.**

**OBSERVACIÓN:**

38	Anexo No 04 Factor Técnico (1)	Bolsa de Horas de Consultoría			Solicitamos respetuosamente a la entidad informar si estas horas deben ser desarrolladas por personal del fabricante o por el contrario pueden ser realizadas por personal con conocimiento de la herramienta por parte del proveedor
----	--------------------------------	-------------------------------	--	--	---

**RESPUESTA: Las horas podrán ser desarrolladas por personal del fabricante o personal certificado en la herramienta.**

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**OBSERVACIÓN:**

39	Anexo No 04 Factor Técnico (1)	Bolsa de Horas de Desarrollo			Solicitamos respetuosamente a la entidad informar si estas horas deben ser desarrolladas por personal del fabricante o por el contrario pueden ser realizadas por personal con conocimiento de la herramienta por parte del proveedor
----	--------------------------------	------------------------------	--	--	---

**RESPUESTA: Las horas podrán ser desarrolladas por personal del fabricante o personal certificado en la herramienta.**

**OBSERVACIÓN:**

40	1.Modelo de invitación abierta 08022023 (1).pdf	10. 10.Transición de ITIL v3 a ITIL v4	10. 10.Transición de ITIL v3 a ITIL v4	63	10. 10.Transición de ITIL v3 a ITIL v4	Solicitamos respetuosamente a la entidad aclarar los tiempos del proceso: 1 mes de transición, meses de operación 7,meses de entrega cierre proyecto 7.
----	---	--	--	----	--	---

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la invitación abierta 008-2023. Requisitos técnicos mínimos.**

**OBSERVACIÓN:**

41	1.Modelo de invitación abierta 08022023 (1).pdf	A.Equipos de cómputo al servicio de LA PREVISORA S.A.:	(Nota: La gran mayoría de PC de LA PREVISORA S.A. están en modalidad de arrendamiento).	54	(Nota: La gran mayoría de PC de LA PREVISORA S.A. están en modalidad de arrendamiento).	Solicitamos respetuosamente a la entidad informar la volumetria de equipos, y que cantidad no estan en modalidad de arrendamiento y en que sedes.
----	---	--	---	----	---	---

**RESPUESTA: Se incluye información de la volumetría relacionada con la prestación del servicio en el ítem I. VOLUMETRÍA de este documento. Los equipos de propiedad de La Previsora están ubicados en la sucursal casa matriz.**

**OBSERVACIÓN:**

42	INVITACION ABIERTA	4.1.2	Experiencia Mesa de Servicio Sector Seguros: 30 puntos.	104	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	Solicitamos amablemente ajustar el presente requerimiento así: 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 o suministro,mantenimiento y soporte a software ITSM.
----	--------------------	-------	---	-----	--	--

**RESPUESTA: Se mantienen lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

**OBSERVACIÓN:**

43	INVITACION ABIERTA	4.1.2	Experiencia Adicional: 100 puntos	103	Las certificaciones deberán corresponder a contratos que hayan finalizado su vigencia posterior al 2015	Solicitamos amablemente permitir certificaciones correspondientes a contratos que hayan finalizado su vigencia posterior al 2015 o en ejecución
----	--------------------	-------	-----------------------------------	-----	---	---

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

**OBSERVACIÓN:**

44	INVITACION ABIERTA	17	17. Cronograma del proceso ACTIVIDAD	15	Entrega de propuestas 04 de septiembre 2023 desde las 08:00:00 hasta las 12:00:00 m, vía correo electrónico	Teniendo en cuenta que el día miércoles 30 de agosto se responderá las observaciones presentadas por los oferentes; solicitamos amablemente ampliar la fecha de entrega, toda vez que se contaría con tan sólo dos (2) días hábiles para ajustar la propuesta económica y técnica conforme a esas respuestas y aclaraciones. Tiempo que consideramos corto para presentar una propuesta acorde con las necesidades reales de la entidad.  Por lo anterior, respetuosamente sugerimos que la ampliación de la entrega de la oferta sea de una semana despus del 4 de septiembre.
----	--------------------	----	--------------------------------------	----	---	---

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

**OBSERVACIÓN:**

45	INVITACION ABIERTA	Revisión a novedades de personal	Revisión a novedades de personal	76	Coordinador de mesa de servicio  Ingeniero de: Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Afines. Certificado ITIL® 4 Foundation, ITIL® 4 CDS (Create, Deliver and Support).	Solicitamos respetuosamente a la entidad se acepten profesionales con certificado ITIL Intermedio V3 con el compromiso de que el profesional deberá obtener la certificación específica requerida durante los primeros 6 meses del servicio.
----	--------------------	----------------------------------	----------------------------------	----	--	--

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

**OBSERVACIÓN:**

46	INVITACION ABIERTA	MINUTA DE CONTRATO	CLAUSULA PENAL	125	CLAUSULA PENAL: En caso de incumplimiento total o parcial por parte de EL PROVEEDOR, de las obligaciones contraladas 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. PARAGRAFO PRIMER	<ul style="list-style-type: none"> <li>CLÁUSULA PENAL: Amablemente solicitamos a la entidad considere la siguiente redacción de CLÁUSULA PENAL: "En caso de incumplimiento grave y total que conlleve a la terminación del Contrato por alguna de las Partes, La Parte afectada podrá aplicar por concepto de penalidad a la Parte incumplida un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del Contrato. La aplicación de la penalidad aquí establecida se hará previo el siguiente procedimiento:             <ol style="list-style-type: none"> <li>La Parte afectada le comunicará por escrito a la Parte incumplida el término de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la comunicación, otorgue una explicación frente a los requerimientos de incumplimiento que se le formule y/o proceda a tomar todas las medidas correctivas para subsanar los hechos generadores del presunto incumplimiento del contrato.</li> <li>Si la Parte incumplida dentro del término mencionado, no manifiesta las razones que la exoneren de responsabilidad y/o subsana los hechos generadores del presunto incumplimiento de ser el caso, o si las presenta y del análisis efectuado por la Parte afectada no se encuentra justificado, se aplicará la penalidad establecida en esta Cláusula.</li> </ol> </li> </ul> <p>Sin perjuicio de lo anterior, la Parte afectada también se reserva la facultad de cobrar por vía judicial la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal, o de exigir el cumplimiento de la obligación principal."</p>
----	--------------------	--------------------	----------------	-----	---	---

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**RESPUESTA: De manera atenta se informa la minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con los proveedores, y que cualquier tipo de modificación, será concertada de manera directa con el proveedor seleccionado. Adicionalmente las modificaciones a realizar con el proveedor seleccionado en este proceso contractual a la minuta de contrato, será sobre aquello que no contraría el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones y sus adendas.**

**OBSERVACIÓN:**

47	INVITACION ABIERTA	MINUTA DE CONTRATO	CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN	118	<p>CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN 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.</p> <p>PARÁGRAFO: LA PREVISORA S.A podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento de manera anticipada, mediante comunicación escrita enviada a EL PROVEEDOR en los siguientes casos: 1...."</p> <p>CLÁUSULA CAUSALES DE TERMINACIÓN: Amablemente solicitamos a la entidad incluir en la versión definitiva del contrato la siguiente redacción: "El contrato terminará por cumplimiento del término estipulado. No obstante, las Partes podrán dar por terminado unilateralmente el contrato, sin previo aviso y sin necesidad de requerimiento alguno, por las siguientes causales, además de las previstas en la ley: a) Por incumplimiento total, grave y reiterado de la otra Parte de las obligaciones emanadas del contrato y/o sus anexas; b) Por disolución de la sociedad; c) Cuando la otra Parte incumpla sus obligaciones legales en su calidad de empleador, tales como, el no pago de salarios, de prestaciones sociales, parafiscales y/o afiliación al sistema de seguridad social y/o riesgos profesionales, entre otras; d) Cuando los representantes se encuentre señalado por cualquiera de las autoridades competentes como autor o partícipe de actividades ilegales; e) En el evento en el que la responsabilidad y/o subienda los hechos generadores del presunto incumplimiento de ser el caso, o si las presenta y del análisis efectuado por la Parte afectada no se encuentra justificado, se aplicará la penalidad establecida en esta cláusula.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, la Parte afectada también se reserva la facultad de cobrar por vía judicial la reparación integral del perjuicio causado en lo que excede del valor de la cláusula penal, o de exigir el cumplimiento de la obligación principal." defecto, con normas internacionales elaboradas por organismos reconocidos a nivel mundial o con normas extranjeras, aceptadas en los acuerdos internacionales suscritos por Colombia."</p> <p>Finalmente, el artículo 26 del Estatuto en su numeral 3º desarrolla el principio de responsabilidad de los candidatos militante en los procesos de terminación.</p>
----	--------------------	--------------------	--	-----	---

**RESPUESTA: De manera atenta se informa la minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con los proveedores, y que cualquier tipo de modificación, será concertada de manera directa con el proveedor seleccionado. Adicionalmente las modificaciones a realizar con el proveedor seleccionado en este proceso contractual a la minuta de contrato, será sobre aquello que no contraría el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones y sus adendas.**

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



## 11- OBSERVACIONES PRESENTADAS POR CONVIEST

### OBSERVACIÓN:

Con el fin de cumplir con el principio de pluralidad de oferentes y obtener la más amplia participación en el presente proceso de selección, respetuosamente solicitamos a la PREVISORA tener en cuenta las siguientes observaciones:

1. Amablemente solicitamos se modifiquen las fechas para presentar observación permitiendo hasta el próximo martes 29 de agosto 5:00 pm la presentación de estas teniendo en cuenta el gran número de información que se debe analizar del mismo para presentar una propuesta acorde con lo solicitado.

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

## 12- OBSERVACIONES PRESENTADAS POR COLSOF

### OBSERVACIÓN:

1	MODELO DE INVITACION ABIERTA	1.2. Dotación de personal del 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.	Solicitamos a la entidad aclarar cuales son las políticas de seguridad de la Previsora para tener en cuenta en este ITEM
---	------------------------------	--	---	--

**RESPUESTA: Las políticas se darán a conocer al proveedor que sea seleccionado.**

### OBSERVACIÓN:

2	MODELO DE INVITACION ABIERTA	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	Solicitamos a la entidad aclarar si este requerimiento se puede configurar en la herramienta Aranda de acuerdo al Licenciamiento que posee la entidad o requieren que se haga de otra forma.
---	------------------------------	---	---	--

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**RESPUESTA:** La herramienta Aranda cuenta con un control de turnos que permite habilitar o deshabilitar a los especialistas para la disponibilidad en el servicio.

**El proponente deberá garantizar a través de mecanismos o herramientas que considere necesarios el control de descansos, permisos, almuerzos y demás en las mallas de turnos para garantizar la efectiva prestación del servicio y el esquema de asignación de turnos tal como se indicó en el Documento de Condiciones Definitivas Invitación Abierta 008-2023.**

**OBSERVACIÓN:**

3	MODELO DE INVITACION ABIERTA	3. Gestión de mesa de servicio	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.	Solicitamos a la entidad aclarar si la el licenciamiento de la herramienta Aranda cuenta con el modulo de encuestas, de ser así confirmar si es posible realizar las encuestas por este medio.
---	------------------------------	--------------------------------	--	--

**RESPUESTA:** La herramienta de Aranda contiene la capacidad de generar encuesta a los servicios prestados, sin embargo, el proveedor seleccionado deberá usar otros medios y/o herramientas para cumplir con el ítem.

**OBSERVACIÓN:**

4	MODELO DE INVITACION ABIERTA	3. Gestión de mesa de servicio	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.	Solicitamos a la entidad aclarar que personal debe estar con esta disponibilidad.
---	------------------------------	--------------------------------	--	---

**RESPUESTA:** El proveedor seleccionado debe soportar el servicio VIP en cuanto a: gestión de credenciales, gestión ofimática, VPN, y todo lo demás servicios relacionados con los niveles 1 y 2.

**OBSERVACIÓN:**

5	MODELO DE INVITACION ABIERTA	3. Gestión de mesa de servicio	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.	Solicitamos a la entidad aclarar que personal debe estar con esta disponibilidad.
---	------------------------------	--------------------------------	--	---

**RESPUESTA:** Se requiere disponibilidad para los días de cierre de los roles de un recurso nivel 1, un recurso de soporte en sitio, el recurso del rol de infraestructura y el recurso

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**del rol de gestor Aplicaciones N2. De manera presencial en días hábiles y remoto en días hábiles nocturnos, feriados o festivos.**

**OBSERVACIÓN:**

6	MODELO DE INVITACION ABIERTA	3. Gestión de mesa de servicio	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.	Solicitamos a la entidad aceptar que el personal de soporte de las ciudades diferentes a Medellín y Cali donde la Previsora tenga presencia directa e indirecta se pueda manejar con Empresas Aliadas a Nivel Nacional y que no sea necesaria que esten contratados directamente con el oferente dado que al no ser de tiempo completo volvería la oferta mas costosa.
---	------------------------------	--------------------------------	---	--

**RESPUESTA: Se modifica mediante Adenda No.1**

**OBSERVACIÓN:**

7	MODELO DE INVITACION ABIERTA	3. Gestión de mesa de servicio	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.	Solicitamos a la entidad informar cual es el inventario base por ciudad de los equipos a los cuales se les hara inventario físico.
---	------------------------------	--------------------------------	--	--

**RESPUESTA: Se incluye información de la volumetría relacionada con la prestación del servicio en el ítem I. VOLUMETRÍA de este documento.**

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**OBSERVACIÓN:**

8	MODELO DE INVITACION ABIERTA	4. Implementar y gestionar el esquema de atención de la mesa de servicios, con los requisitos que se describen a continuación:	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.	Solicitamos a la entidad informar si se realizara capacitación al personal de soporte sobre los aplicativos core del negocio de la entidad.
---	------------------------------	--	---	---

**RESPUESTA: Se dará capacitación al personal de soporte de Mesa de Servicios sobre los aplicativos del core de negocio.**

**OBSERVACIÓN:**

9	MODELO DE INVITACION ABIERTA	b. Soporte de Segundo Nivel (2):	➤ Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los PC's, portátiles y demás equipos de ofimática propios de LA PREVISORA S.A.	Solicitamos a la entidad informar cantidad y ubicación de los equipos a los que se les debe realizar el mantenimiento preventivo y la cantidad de mantenimientos durante la duración del proyecto
---	------------------------------	----------------------------------	---	---

**RESPUESTA: La ubicación es Bogotá casa matriz, realizar mantenimiento preventivo una vez al año.**

**OBSERVACIÓN:**

10	MODELO DE INVITACION ABIERTA	IV. Actividades principales para ejecutar desde la herramienta ITSM:	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. Ad	Solicitamos a la entidad aclarar si poseen el modulo de inventario de Aranda para realizar esta labor
----	------------------------------	--	---	---

**RESPUESTA: La Previsora pondrá a disposición del proveedor seleccionado, el módulo de inventarios de la herramienta de Aranda.**

**13- OBSERVACIONES PRESENTADAS POR TIVIT**

**OBSERVACIÓN:**

Buenas tardes, como interesados a participar em el proceso en referencia, solicitamos una prroga de 15 dia spr la entrega de la oferta

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

**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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



OBSERVACIÓN:

1. Solicitamos ampliar plazo de entrega de la oferta para el 15 de septiembre, para tener mas tiempo y estructurar de mejor manera la oferta solicitada.

**RESPUESTA: Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023.**

OBSERVACIÓN:

2. Solicitamos incluyan la **Certificación HDI (Help Desk Institute)**, ya que esto permitirá a Previsora **asegurar un mejor servicios de mesa de ayuda y además que esto se calificable dentro de la oferta:**

HDI es un organismo de certificación para los servicios técnicos, de soporte y de atención al cliente en la industria.

Esta certificación es el reconocimiento a la excelencia, eficiencia y calidad en el servicio.

Los beneficios de esta certificación para ANDI son:

- Desarrollar una nueva organización de soporte con metas de realización;
- Promueve la alineación con los objetivos de negocios corporativos;
- Mejorar la moral, productividad y la retención de los empleados;
- Mejora la satisfacción y la retención del cliente;
- Indica que los procesos implementados por TIVIT generan eficiencias operacionales las cuales se traducen en beneficios para el cliente;
- Que los servicios prestados por el centro de soporte de TIVIT son de alta calidad;
- Que TIVIT tiene un positivo ambiente de trabajo con oportunidades de capacitación y desarrollo profesional.

**RESPUESTA: Gracias por su observación, se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la Invitación abierta 008-2023. Capítulo III Aspectos habilitantes.**

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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

