

**FECHA: 23 DE ABRIL DE 2018**  
**CIUDAD: BOGOTÁ D.C.**

**RESPUESTAS A OBSERVACIONES EFECTUADAS AL PROYECTO DE TERMINOS DE  
REFERENCIA INVITACION PÚBLICA No. 2. DE 2018**

**CUYO OBJETO ES:**

**CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIO NIVEL 1 Y EL SOPORTE TÉCNICO PARA  
INFRAESTRUCTURA BÁSICA DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. A NIVEL  
NACIONAL**

**Contenido**

OBSERVACIONES SELCOMP (1 a 10).....	2
OBSERVACIONES COLSOFT (11 a 14) .....	6
OBSERVACIONES NEWNET (15 a 18).....	8
OBSERVACIONES ETB (19 a 38) .....	9
OBSERVACIONES AMERICAS BPS (39 a 59) .....	15
OBSERVACIONES COMWARE (60 a 73).....	18
OBSERVACIONES PEAR SOLUTIONS (74 a 75).....	24
OBSERVACIONES COMPUFACIL (76 a 98).....	26
OBSERVACIONES INFOMEDIA SERVICE (99 a 104) .....	31
OBSERVACIONES E Y S SOLUCIONES (105 a 113) .....	34
OBSERVACIONES COMSISTELCO (114 a 116) .....	35
OBSERVACIONES PROCIBERNETICA (117 a 125) .....	36
OBSERVACIONES ADA S.A. (126 a 139).....	37
OBSERVACIONES ITBP (140 a 152).....	42
OBSERVACIONES OPENLINK-OPLK (153 a 156) .....	45
OBSERVACIONES DEBOARD – ITG SERVICES S.A.S. (157) .....	47
OBSERVACIONES BPM CONSULTING LTDA (158 a 172) .....	47
OBSERVACIONES E y S (173 a 177).....	49

Nota: las observaciones recibidas de los interesados al proceso se transcribieron textualmente, sin modificación alguna de expresiones, signos de puntuación o estilos de escritura.

Las siguientes observaciones fueron manifestadas por los posibles oferentes, al proyecto de  
pretrminos de referencia:

### OBSERVACIONES SELCOMP (1 a 10)

#### 1. PREGUNTA / SOLICITUD:

##### 3.1.3. Valores agregados

Se considerarán como valores agregados los que, además de los mínimos básicos para la oferta, el oferente se comprometa a entregar (o prestar) durante la ejecución del contrato y que tengan relación directa, relevancia y utilidad respecto del objeto del contrato y que se relacionan en la Tabla 3 (acorde con la información entregada por el oferente en el Anexo 5).

Tabla 3 – Matriz general de valores agregados

ITEM	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE MÁXIMO
4	<p><b>AUTOMATIZACIÓN</b> Incluye, sin costo para la entidad, la aplicación de chat-bot mediante la robotización de 2 procesos sencillos y estándar (p.e. desbloqueo de claves), el licenciamiento de mínimo 4 agentes robóticos y el entendimiento de un marco que permita explorar la inclusión de este servicio como optimización hacia el usuario. En caso de requerirse estaciones tipo pc para este servicio, Positiva Compañía de Seguros S.A. las brindará con el licenciamiento básico de sistema operativo y de seguridad, quedando a cargo del contratista la instalación de los elementos que sean necesarios para asegurar el funcionamiento de esta automatización. Se otorga el puntaje las ofertas que indiquen procesos a automatizar bajo este concepto. Para que este ofrecimiento se cuente como válido, debe el oferente adjuntar dos certificaciones de experiencia en este tipo de aplicaciones.</p>	50

Solicitamos de manera respetuosa a la Entidad se permita informar lo siguiente:

- Cantidad de usuarios que se conectan en promedio mensualmente a esta aplicación.
- La entidad tiene en este momento una aplicación funcionando y que marca tiene y si es positiva la respuesta esta herramienta está por voz o texto.

**Respuesta:** Dentro de los procesos de soporte técnico en Positiva no se cuenta con automatizaciones de cara al usuario final. La Entidad busca con este valor agregado permitir que el contratista automatice procesos estándar de soporte que dentro de su conocimiento brinden mejoras de servicio al usuario final.

Considerando que se deja en libertad al oferente el indicar los procesos sencillos y estándar a implementar, si el adjudicatario hubiere ofrecido sobre este valor agregado, se revisará conjuntamente la medida de impacto en el momento del despliegue.

#### 2. PREGUNTA / SOLICITUD:

##### 3.1.3. Valores agregados

Se considerarán como valores agregados los que, además de los mínimos básicos para la oferta, el oferente se comprometa a entregar (o prestar) durante la ejecución del contrato y que tengan relación directa, relevancia y utilidad respecto del objeto del contrato y que se relacionan en la Tabla 3 (acorde con la información entregada por el oferente en el Anexo 5).

Tabla 3 – Matriz general de valores agregados

ITEM	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE MÁXIMO
4	<p><b>AUTOMATIZACIÓN</b> Incluye, sin costo para la entidad, la aplicación de chat-bot mediante la robotización de 2 procesos sencillos y estándar (p.e. desbloqueo de claves), el licenciamiento de mínimo 4 agentes robóticos y el entendimiento de un marco que permita explorar la inclusión de este servicio como optimización hacia el usuario. En caso de requerirse estaciones tipo pc para este servicio, Positiva Compañía de Seguros S.A. las brindará con el licenciamiento básico de sistema operativo y de seguridad, quedando a cargo del contratista la instalación de los elementos que sean necesarios para asegurar el funcionamiento de esta automatización. Se otorga el puntaje las ofertas que indiquen procesos a automatizar bajo este concepto. Para que este ofrecimiento se cuente como válido, debe el oferente adjuntar dos certificaciones de experiencia en este tipo de aplicaciones.</p>	50

En la descripción dicen “Para que este ofrecimiento se cuente como válido, debe el oferente adjuntar dos certificaciones de experiencia en este tipo de aplicaciones.”, solicitamos de manera respetuosa a la Entidad se permita modificar dicho requerimiento de experiencia, lo cual va en contra de la pluralidad de oferentes ya que los proponentes interesados en participar en el presente proceso, que cuentan con este tipo de experiencia pueden verse favorecidos frente a los demás interesados. Además al no tener esta certificación pues no daría lugar ni siquiera a presentar esta herramienta como valor agregado.

**Respuesta:** Precisamos respetuosamente que los valores agregados son aquellos adicionales que no hacen parte de los requisitos habilitantes, motivo por el cual es impreciso afirmar que un requisito sobre un valor de esta clase genere condiciones para estar “en contra de la pluralidad de oferentes”. Aquellos actores del mercado que cuentan con fortalezas pueden ofertarlas en el marco de los términos de referencia y, aquellos que prescindan de alguna o varias tendrán la posibilidad de compensarlas bajo otros aspectos dentro del concurso.

Con respecto a las especificaciones técnicas requeridas (y sus componentes), para Positiva es un deber el actuar con la máxima responsabilidad, considerando que cualquier herramienta o aplicación debe estar debidamente probada. Adicionalmente una solución implementada por alguien sin experiencia o sin el respaldo suficiente puede considerarse un potencial riesgo sobre el producto final.

Debido a lo anterior, revisando los términos establecidos y la condición, la citada expresión quedará así: “Para que este ofrecimiento se cuente como válido, debe el oferente adjuntar certificación del fabricante Aranda donde avale la integración con la herramienta propuesta para la última versión.”

**3. PREGUNTA / SOLICITUD:**

**3.1.4. Descuento por pronto pago a favor de Positiva Compañía de Seguros S.A.**  
Corresponde al puntaje que se asignará a aquel oferente que ofrezca en su oferta un descuento financiero a la Entidad por el compromiso de pronto pago. Estos tiempos correrán una vez las cuentas estén conciliadas entre las partes y los soportes recibidos (físicos y electrónicos sujetos a las especificaciones que indique Positiva) tal como se especifique en el inicio del contrato (emisión de pre-factura). Se asignará el mayor puntaje a aquel oferente que ofrezca el mayor descuento sobre la factura antes de impuestos y de forma proporcional descendente a las demás ofertas. El tiempo mínimo que requeriría la Entidad para cumplir con este compromiso sería de 10 días hábiles, contados a partir del recibo del soporte de cobro con todos los requisitos cumplidos.

**Observación:** Solicitamos se aclare si este descuento por pronto pago incluye el total de la factura incluyendo repuestos o si es por solo servicios.

**Respuesta:** Se mantiene lo dicho en los pretérminos de referencia. El alcance sería sobre el valor total de la factura.

**4. PREGUNTA / SOLICITUD:**

**3.2. Estructura del equipo de trabajo**

*Tabla 4 – Capacidades y competencias mínimas requeridas para cada rol*

Rol	Perfil	Disponibilidad, ubicaciones base y cantidad
<b>Director o Gerente de proyecto</b>	Ingeniero industrial, de sistemas, o afín, con una experiencia de mínimo 2 años dirigiendo / gerenciando proyectos afines al objeto del contrato y con ámbito nacional (implementación y/u operación). ITIL V.3 (Intermedio, Experto o Máster), deseable conocimiento académicos en gerencia de proyectos (posgrado)	Uno, en Bogotá, con disponibilidad para atender requerimientos de Positiva, asistencia a reuniones y labores de dirección.

**Observación:** Solicitamos de manera respetuosa a la Entidad se permita informar la disponibilidad del Gerente de Proyectos, esto para realizar el cálculo económico de este perfil solicitado.

**Respuesta:** La disponibilidad será la necesaria para atender requerimientos de Positiva, asistencia a reuniones y labores de dirección. En términos generales, actualmente se adelantan reuniones semanales de seguimiento sobre el servicio, por lo cual cada oferente podrá estimar - desde su experiencia - la disponibilidad necesaria para liderar el contrato a suscribir y mantener el servicio ofrecido, desde la óptica gerencial.

**5. PREGUNTA / SOLICITUD:**

**3.2. Estructura del equipo de trabajo**

*El contratista se obliga a monitorear proactivamente la prestación del servicio, informando al supervisor técnico y administrativo del contrato y por lo menos con un (1) día de antelación, cualquier eventualidad que le impida*

asistir a prestar sus servicios. Si la ausencia es igual o mayor que un día, el contratista deberá suplir la capacidad disminuida con mínimo el mismo perfil del ausente.

**Observación:** Solicitamos de manera respetuosa a la Entidad se permita modificar dicho requerimiento a 2 días después de la ausencia cuando sea situaciones por calamidad o catastróficas.

**Respuesta:** La Entidad acepta parcialmente su observación y el citado párrafo quedará así: “El contratista se obliga a monitorear proactivamente la prestación del servicio, informando al supervisor técnico y administrativo del contrato y por lo menos con un (1) día de antelación, cualquier eventualidad que le impida asistir a prestar sus servicios. Si la ausencia es igual o mayor que dos días, el contratista deberá suplir la capacidad disminuida con mínimo el mismo perfil del ausente. En caso de situaciones de calamidad o catastróficas inherentes a un operador, el aviso debe hacerse inmediatamente se tenga conocimiento de la situación, indicando el plan de acción para mitigar los posibles impactos sobre el servicio”.

## 6. PREGUNTA / SOLICITUD:

### 3.4. Recursos para la operación

Tabla 5 – Recursos más frecuentes identificados para la prestación del servicio

Clase	Descripción	Responsable
Viáticos, dotaciones y/o costos de transporte o traslados, alimentación		Contratista

**Observación:** Solicitamos de manera respetuosa a la Entidad se permita informar si los viáticos, dotaciones y/o costos de transporte o traslados, alimentación son referidos a técnicos de la ciudad de Bogotá que sean enviados a otras ciudades.

**Respuesta:** Considerando que el contratista es autónomo en el diseño de sus servicios, en el establecimiento de sus bases operacionales, *hub's* de servicio y en su estrategia de operación, no nos es posible indicar u opinar sobre el caso de uso planteado. En caso de configurarse esta clase de costos, el responsable de asumirllos será el contratista.

## 7. PREGUNTA / SOLICITUD:

### 3.10. Acuerdo mínimo de niveles de servicio

*Partiendo de la premisa que el contratista prestará un servicio proactivo y que realizará un monitoreo constante con las herramientas que hacen parte de la solución, con el fin de conocer permanentemente las condiciones operativas de los equipos, se esperan acuerdos de niveles de servicios indicados en la Tabla 6.*

*Para la gestión de casos en primer nivel y en soporte técnico, los estados que pausan el tiempo se deben utilizar con la autorización de la supervisión del proyecto y bajo el seguimiento pertinente.*

Tabla 6 – Tiempos de atención y solución<sup>19</sup>

*19 Durante el primer mes de operación, se permitirá exceso en el acuerdo de niveles de servicios hasta de un 25% sin aplicación de penalización por ANS.*

**Observación:** Solicitamos de manera respetuosa a la Entidad se permita revisar la Tabla 6 – Tiempos de atención y solución<sup>19</sup> con el fin de tener un tiempo de transición del servicio completo (100%) de acuerdo a las curvas de aprendizaje del personal asignado al proyecto.

**Respuesta:** Aun cuando los servicios en el objeto del presente proceso pueden considerarse como estándar en el mercado, Positiva es consciente de la necesidad de una transición correcta, para lo cual permite que el contratista desarrolle sus curvas de aprendizaje en dos momentos: el proceso de empalme y el inicio de la operación. No obstante lo anterior, para la organización el impacto debe ser mínimo.

Revisando la observación, se ajusta la nota al pie referida, la cual queda así: “Durante el primer mes de operación, se permitirá exceso en el acuerdo de niveles de servicios hasta de un 30% sin aplicación de penalización por ANS. Durante el segundo mes de operación, se permitirá exceso en el acuerdo de niveles de servicios hasta de un 15% sin aplicación de penalización por ANS. No obstante lo planteado en este numeral, los casos que se categoricen de manera alta o crítica deberán ser gestionados con la importancia que amerita en los ANS”

## 8. PREGUNTA / SOLICITUD:

### 3.10.2.2.2. Actividades de mantenimiento correctivo

*Este mantenimiento tiene por objetivo restaurar el funcionamiento de los equipos. Para esto se requiere hacer una evaluación integral de los daños, en algunas ocasiones es necesario retirar los equipos para revisarlos. Este mantenimiento se aplica cuando el equipo se encuentra fuera de servicio por daños en sus componentes o presenta funcionamiento anormal. Las actividades para realizar son:*

**Observación:** Solicitamos de manera respetuosa a la Entidad se entregue el reporte de casos a nivel nacional para conocer la cantidad exacta de casos por ciudad; esto con el fin de hacer un mejor dimensionamiento de los recursos necesarios para atender cada ciudad.

**Respuesta:** Se complementará en los términos de referencia, el anexo de estadísticas con los casos registrados por ciudad y por clasificación (como se opera actualmente). No se cuenta con el dato consolidado de aquellos casos que requirieron personal en sitio, por lo cual se indicará en el anexo 4 las ubicaciones que no están dentro de la red de datos de Positiva.

## 9. PREGUNTA / SOLICITUD:

### 3.10.2.2.9. Control de inventarios

*- El contratista debe ampliar el espectro al registro de inventario de terceros que tengan estaciones de trabajo operando en la red Positiva Compañía de Seguros S.A. con el propósito de ejercer un control de seguridad física y lógica. Antes de que cualquier máquina ingrese permanentemente en la red de Positiva Compañía de Seguros S.A., es obligación del contratista realizar una minuciosa revisión de elementos tales como parches de seguridad del sistema operativo y de las herramientas de oficina, actualización del antivirus, así como cualquier otra disposición que Positiva Compañía de Seguros S.A. considere necesarios para la seguridad de la red de datos del Instituto.*

**Observación:** Solicitamos de manera respetuosa a la Entidad nos informen el alcance del inventario de terceros, pues al ser elementos que no están en la línea base de la entidad, el riesgo de manipular estos elementos puede llevar a presentar algún daño y el contratista tendría que incurrir en costos adicionales que no estarían contemplados.

**Respuesta:** En materia de control de inventarios, tal como se establece en el numeral el alcance se supedita a la revisión de elementos tales como parches de seguridad del sistema operativo y de las herramientas de oficina, actualización del antivirus, así como cualquier otra disposición que Positiva Compañía de Seguros S.A. considere necesarios para la seguridad de la red de datos.

Con el fin de brindar mejores luces sobre la interacción con inventario de terceros, en los términos de referencia se establece -entre otros aspectos- que:

- para dispositivos con escalamiento a terceros, el contratista deberá hacerse cargo de las operaciones tendientes a la consecución de dicho soporte, previa entrega por parte de Positiva Compañía de Seguros de los términos para acceder a ella.
- el contratista debe respaldar asuntos de configuración de equipos instalados por terceros (en aspectos inherentes a herramientas de la organización) y supervisión para normalización de la instalación de estas máquinas bajo los estándares de la compañía.

Se deduce que las configuraciones no inherentes a herramientas de Positiva deben ser gestionadas activando el soporte técnico del tercero dueño de los dispositivos puestos en funcionamiento para la organización, garantizando que la necesidad del soporte sea resuelta o, en su defecto, documentando la situación para hacerla conocer al solicitante del servicio.

## 10. PREGUNTA / SOLICITUD:

### 3.10.2.3. Soporte de segundo nivel y solución

*- Si un caso es clasificado como solucionado y el usuario manifiesta no conformidad técnica con la solución, el caso podrá ser reabierto y continuará con el acuerdo de niveles de servicios previsto originalmente (ver numerales 2.4.1 y 2.4.1).*



**Observación:** Solicitamos de manera respetuosa a la Entidad nos informe el tiempo para dar por cerrado un caso, pues al quedar abierto se presta para que el usuario lo reabra en cualquier momento y esto conlleve a unos tiempos exagerados de ANS.

**Respuesta:** Actualmente se opera con una ventana de 24 horas entre solucionado y cierre. No obstante, el modelo de operación debe ser sujeto de revisión entre las partes con el fin de aplicar las oportunidades de mejora aplicables al proceso.

### OBSERVACIONES COLSOFT (11 a 14)

11. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Referencia: VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD FINANCIERA. Índice de Liquidez: > 1,54.

**Observación:** Agradecemos a la Entidad disminuir el indicador en mención a IL > 1,2.

**Respuesta:** Positiva Compañía de Seguros S.A realizó la revisión de los indicadores financieros publicados en los pre-términos buscando que los oferentes interesados cumplan con unas condiciones de idoneidad en el aspecto financiero sin perder de vista las necesidades del servicio a contratar.

De igual manera y en aras de garantizar una adecuada pluralidad y una mayor concurrencia de proponentes, Positiva Compañía de Seguros S.A, modifica los indicadores financieros de esta invitación, quedando así:

#### 2.2. Aspectos financieros habilitantes

*Positiva Compañía de Seguros S.A., realizará una verificación del cumplimiento de los requisitos financieros exigidos en los presentes términos, Para este efecto, emitirá el resultado de la evaluación de cada una de las ofertas y el concepto sobre la(s) oferta(s) que cumple(n) y la(s) que no cumple(n), verificando el estricto cumplimiento de los requisitos exigidos en el presente documento.*

*En caso en que el oferente no anexe los documentos solicitados en el presente numeral, deberá allegarlos dentro del término establecido en la solicitud efectuada por la Entidad Contratante, los cuales si no se presentan, se procederá a declarar la oferta como NO HABILITADA.*

*Nota: La Ley 43 de 1990, artículo 13, parágrafo 2, estableció la obligatoriedad de contar con un revisor fiscal para las sociedades comerciales de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan al equivalente a tres mil salarios mínimos.*

*Este aspecto no dará puntaje pero habilitará o inhabilitará la propuesta para su evaluación económica. Se evaluará HABILITADA O NO HABILITADA.*

*Positiva Compañía de Seguros S.A. podrá solicitar aclaración al proponente en los aspectos que considere necesarios a lo que el proponente deberá responder dentro del término establecido por la Entidad.*

#### **VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD FINANCIERA**

*La capacidad financiera será objeto de verificación a todos los oferentes, sin calificarse, en cuanto no es factor de comparación de las ofertas.*

Los indicadores definitivos a verificar serán los siguientes:

<b>Rentabilidad sobre Patrimonio</b>	<b>Rentabilidad sobre Activos</b>	<b>Índice de Liquidez</b>	<b>Nivel de Endeudamiento</b>	<b>Capital de Trabajo</b>
Utilidad Neta / Patrimonio Total	Utilidad Neta / Activo Total	Activo Cte./ Pasivo Cte.	Pasivo Total / Activo Total	Activo Cte. – Pasivo Cte.
ROE >5.2%	ROA > 2.5%	IL > 1.2 veces	NE <70.0%	Mayor al 50% del presupuesto oficial \$425.007.139

Para la verificación de los indicadores, los oferentes deberán aportar la siguiente información:

- a. *Fotocopia legible de los Estados financieros firmados, comparados del 2016 y 2017 con corte a 31 de diciembre y anexos compuestos por:*
- *Balance General.*
  - *Estado de Resultados.*
  - *Notas a los Estados Financieros.*
  - *Dictamen de revisor Fiscal<sup>1</sup> (en caso de estar obligado a tenerlo).*

*Certificado Firmado por representante legal y contador, acreditando los contenidos de los estados financieros que le dan condición de “certificados”.*

*En los casos en que no se esté obligado a contar con Revisor fiscal, se deberá anexar la Certificación que justifique y demuestre la no obligatoriedad de contar con él, firmada por el representante legal.*

- *Los estados financieros deben contar con la clasificación y discriminación detallada que permita realizar la validación y cálculo de los indicadores que se requieren para la habilitación financiera.*
  - *En caso contrario se deberá adjuntar certificación expedida por el Representante Legal, el Contador Público y el Revisor Fiscal (en caso de estar obligado a tenerlo), en donde se detallen cada uno de los indicadores relacionados en cuadro anterior, su cálculo o resultado y las cifras que los componen.*
- b. *Fotocopia ampliada al 150% de la tarjeta profesional y del certificado de Vigencia de la Inscripción y antecedentes disciplinarios emitido por la junta central de contadores<sup>2</sup>, tanto del Contador como del Revisor Fiscal (en caso de que se esté obliga a tenerlo) con no más de tres (3) meses calendario de expedición.*
- c. *Fotocopia legible de declaración de renta del año 2016. (opcional declaración de renta del año 2017)*
- d. *Además debe tenerse en cuenta que:*
- *Toda la información financiera de compañías legalmente establecidas en Colombia deberá ser presentada en moneda legal colombiana y cuando la Información sea expresada en miles u otro múltiplo se debe indicar tal condición. En caso de discrepancia entre la información contenida en la declaración de renta, la información contenida en los estados financieros y las cifras contenidas en el certificado de indicadores financieros Positiva Compañía de Seguros S.A. solicitará las aclaraciones al oferente.*
  - *Se aclara que para efectos del cálculo de los indicadores, se tomara en cuenta la información financiera con corte a 31 de Diciembre de 2017.*
  - *Los integrantes de los consorcios o uniones temporales presentarán los Estados Financieros en forma independiente y la evaluación de los indicadores financieros se realizara a través de la suma de los componentes del indicador de cada integrante (a modo de ejemplo: si un indicador requiere del patrimonio para su cálculo, este será el resultado de la suma de los patrimonios de los integrantes de la unión temporal).*
  - *Se considera habilitada la propuesta del oferente, si esté cumple con el parámetro exigido en tres (3) de los cinco (5) indicadores de los que se trata esta sección.*
  - *Para el caso de las personas jurídicas extranjeras que tengan domicilio o sucursal en Colombia, la contabilidad se aportará con sujeción a las leyes nacionales.*
  - *La información financiera deberá ser presentada en moneda legal colombiana, por ser ésta la unidad contable por expresa disposición legal. Positiva Compañía de Seguros S.A. si lo considera necesario, se reserva la facultad de solicitar información adicional, con el fin de verificar y/o aclarar los datos reportados en los certificados requeridos.*

12. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Referencia: 1.9. Plazo de ejecución del contrato.

**Observación:** Agradecemos confirmar la fecha de finalización del servicio y una fecha de aproximación de inicio. Así mismo especificar con cual personal se debe contar para el periodo de empalme para las fechas tanto de inicio, como de cierre.

<sup>1</sup> Se debe tener en cuenta que el dictamen que presente el oferente (en caso que aplique), tendrá efectos de deshabilitación dependiendo de la calidad del pronunciamiento, de modo que si el dictamen es negativo o si se realiza una abstención de presentarlo se deshabilitará la oferta, y si se presenta con salvedades, Positiva podrá deshabilitar la oferta al evaluar el caso.

<sup>2</sup> En caso de evidenciar antecedentes, Positiva Podrá considerar la salvedad en el dictamen de los estados financieros.

<sup>3</sup> En caso de no estar establecida en Colombia deberá aportar sus estados financieros en la moneda local del país donde está establecida para el desarrollo de la actividad y periodo evaluado.

**Respuesta:** Sin perjuicio de las condiciones y atribuciones de Positiva Compañía de Seguros S.A., el numeral 1.9 indica que “Para la prestación de los servicios que se contratarán como resultado de esta Invitación Pública se ha establecido un plazo hasta el 31 de diciembre de 2019 previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato (...)”

El contrato iniciará una vez se legalice, con el desarrollo del proceso de empalme y tendrá vigencia operativa a partir del día siguiente a la fecha tope del proceso de empalme.

Positiva Compañía de Seguros S.A. establece que el proveedor debe asignar personal idóneo tiempo completo para desarrollar el empalme, sujeto al desarrollo de los mínimos entregables y las actividades que por su experiencia deba ejecutar para asegurar la capacidad de operar el servicio en la fecha previamente indicada. Así mismo, al momento de cierre del servicio y empalme con Positiva Compañía de Seguros y/u otro operador, la actividad queda sujeta a la entrega de la información y elementos que se utilicen para la época como parte de la prestación del servicio.

13. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Referencia: Tabla 3 – Matriz general de valores agregados. PROVISIÓN DE PIEZAS Y REPUESTOS A TÍTULO GRATUITO.

**Observación:** Agradecemos aclarar el siguiente aparte: *Se califican con el máximo puntaje las ofertas con mayor valor en el catálogo ofrecido. Las demás en forma proporcional directa e inversa.*

**Respuesta:** Se aclara en los términos de referencia. El mayor valor de catálogo recibirá el máximo puntaje posible por categoría, los demás, inversa y proporcionalmente.

14. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Referencia: Tabla 4 – Capacidades y competencias mínimas requeridas para cada rol.

**Observación:** Agradecemos aclarar si los perfiles solicitados en esta tabla, se manejarán por disponibilidad y no se requiere dicho personal de forma permanente en sitio.

**Respuesta:** El encabezado de la tabla aclara disponibilidad y ubicaciones base. En ese sentido, se ratifica que todo el personal -salvo el Director o Gerente de proyecto- se requieren permanentemente en sitio.

### OBSERVACIONES NEWNET (15 a 18)

15. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Le solicitamos respetuosamente tener en cuenta los siguientes puntos:

**Observación:**

a. Incluir el balance general y los estados financieros solicitados por la entidad del año 2017, ya que se encuentra disponible como requerimiento legal.

b. Relacionado con el inciso 2.2 VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD FINANCIERA y la siguiente tabla:

<b>RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO=Utilidad Neta / Patrimonio Total</b>  ROE >5.17%	<b>RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS Utilidad Neta / Activo Total</b>  ROA > 2.48%	<b>Índice de Liquidez (Razón Corriente )= Activo Corriente / Pasivo Corriente</b>  IL > 1.54	<b>Nivel de Endeudamiento= Pasivo Total / Activo Total</b>  NE <65.58%
---	---	--	--

De acuerdo con la búsqueda de pluralidad de oferentes por parte de la entidad, y con una capacidad de nivel de endeudamiento acorde de acuerdo con el promedio de medianas empresas le solicitamos cordialmente a la entidad el aumento de este a 70%.

**Respuesta:** Se ajusta el aspecto financiero en los términos de referencia definitivos de acuerdo como se presenta en la respuesta a la pregunta No. 11 de este documento de respuestas.

16. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Tiempo de contratación del servicio.



**Observación:** Le solicitamos respetuosamente a la entidad aclarar la duración total del contrato, ya que nuestro equipo de acuerdo con el cronograma concluyó que el servicio se prestará durante 19 meses. ¿Es correcto el entendimiento?

**Respuesta:** La respuesta a esta observación se encuentra resuelta en la pregunta No. 12 del presente documento.

17. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Herramienta.

**Observación:** Le solicitamos respetuosamente a la entidad aclarar si el licenciamiento de la herramienta de ARANDA indicada dentro del pliego será proporcionada por POSITIVA o es responsabilidad del PROPONENTE adquirir el licenciamiento, en caso de que la herramienta sea proporcionada por la entidad, por favor aclarar el tiempo con el que contará el proponente disponible el licenciamiento ya adquirido por la entidad.

**Respuesta:** El numeral 3.4 de los términos de referencia indica que el acceso como especialistas en Aranda (ServiceDesk, CMDB, AQM, AAM) es responsabilidad de Positiva Compañía de Seguros S.A, hasta el límite de su licenciamiento disponible dado que las licencias actualmente en uso fueron adquiridas a perpetuidad (hay mantenimiento periódico de la herramienta, a cargo de Positiva).

18. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Equipos back up.

**Observación:** Le solicitamos respetuosamente a la entidad indicar cuantos equipos de back up se encuentran disponibles para cambios inmediatos en las distintas oficinas (lejanas o cercanas) en caso de que sea necesario.

**Respuesta:** Se aclara que de la base total de equipos indicada en el anexo 4, se estima que el 85% del parque relacionado está en servicio y el saldo corresponde a máquinas fuera de servicio o disponibles para nuevos requerimientos / contingencia. De este saldo puede disponerse, a fin de diseñar entre las partes un esquema previo de distribución y operación, que permita gestionar cambios inmediatos o diseño de servicios (mitigando la visita técnica o la especialidad de la requerida), siempre que garantice una mejor velocidad de respuesta.

**OBSERVACIONES ETB (19 a 38)**

19. **PREGUNTA / SOLICITUD:**

<p>RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO=Utilidad Neta / Patrimonio Total</p> <p>ROE &gt;5.17%</p>	<p>RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS Utilidad Neta / Activo Total</p> <p>ROA &gt; 2.48%</p>	<p>Índice de Liquidez (Razón Corriente)= Activo Corriente / Pasivo Corriente</p> <p>IL &gt; 1.54</p>	<p>Nivel de Endeudamiento= Pasivo Total / Activo Total</p> <p>NE &lt;65.58%</p>
--	--	--	---

La normativa vigente (Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015) no establece prohibición alguna para contratar con el Estado, en eventos en los que un proponente cuente con indicadores negativos de capacidad financiera y capacidad organizacional en el RUP. En ese orden de ideas, inicialmente cualquier empresa podría contratar con el Estado aun cuando tenga indicadores negativos registrados en el RUP.

Teniendo en cuenta que el proceso de selección que nos ocupa corresponde a bienes y servicios del sector de las Telecomunicaciones, es preciso mencionar que la Agencia de Contratación Pública en la Licitación para seleccionar los proveedores para la prestación de Servicios de Conectividad establece: “La promoción de la competencia es uno de los objetivos del sistema de compra pública, por lo cual los requisitos habilitantes no pueden ser una forma de restringir la participación en los procesos de Contratación. Los indicadores financieros negativos reflejan la inversión intensa en infraestructura y tecnología y la alta depreciación de los activos, que son características propias de los posibles proveedores de servicios de conectividad

ETB no es ajena a esta realidad y en los dos últimos años ha incurrido en inversiones de capex para atender los nuevos proyectos que incluyen potencializarían de regiones, Wifi, N-play, fibra entre otros, que 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. Ninguno de estos indicadores afectaría ni la liquidez, ni la

solvencia, ni la capacidad operativa de la compañía, elementos sobre los cuales recae el mayor interés de la entidad pública que requiere los servicios de telecomunicaciones.

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

**Observación:** Es por ello que solicitamos la modificación de los indicadores así:

Liquidez: 0,94

Rentabilidad del Activo:-0,04

Rentabilidad del Patrimonio: -0,10

La entidad contratante busca con la definición de indicadores dentro del proceso, garantizar la capacidad financiera que le permitirá responder a los compromisos que se adquiriera una vez firmado el contrato. Estos compromisos, están directamente ligados a la liquidez, el nivel de endeudamiento y el capital de trabajo, y no necesariamente a la rentabilidad sobre el activo o patrimonio, que como ya se advirtió en nuestra empresa está afectada negativamente por el proceso de renovación tecnológica.

ETB es una empresa sólida financieramente y esto se refleja en el bajo nivel de endeudamiento, y además tenemos un patrimonio que excede los 2.2 billones de pesos y activos de 4.8 billones lo que ampliamente nos permite cumplir con las obligaciones de un contrato de ésta envergadura.

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 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 descritos, y si no es aceptada nuestra petición, solicitamos a la Entidad Contratante dé las explicaciones financieras de fondo sobre la definición de los aspectos utilizados para determinar cada uno de tales indicadores.

**Respuesta:** Se ajusta el aspecto financiero en los términos de referencia definitivos de acuerdo como se presenta en la respuesta a la pregunta No. 11 de este documento.

## 20. PREGUNTA / SOLICITUD:

### CLAUSULA DECIMA QUINTA.- SANCIONES

En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas por EL CONTRATISTA, en virtud del presente Contrato y sin que sea necesario requerimiento alguno o constitución en mora, EL CONTRATISTA pagará a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., a título de cláusula penal pecuniaria, la suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presente Contrato, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause. Lo anterior sin perjuicio del derecho a reclamar la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal.

PARAGRAFO: En caso de incumplimientos parciales se aplicarán las sanciones que se establezcan en los acuerdos de niveles de servicio, si para el desarrollo del objeto contractual se llegaran a pactar.

**Observación:** Se solicita comedidamente que de acuerdo con la naturaleza del contrato interadministrativo, en caso de que ETB resultara adjudicataria se deberán suprimir las multas y cláusula penal pecuniaria de la minuta que se suscriba con nuestra Empresa, atendiendo a que las mismas no son procedentes por tratarse de un poder exorbitante de la Administración según el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007:

**Respuesta:** El documento de minuta contractual publicado, corresponde a un proyecto y su contenido podrá variar dependiendo de las definiciones que resulten del proceso, entre otras, la consideración de la naturaleza jurídica del adjudicatario.

## 21. PREGUNTA / SOLICITUD: 2.3.2 Organización del oferente

*Nota: Para los roles ofrecidos no es indispensable colocar los nombres de los candidatos que apoyarán el servicio. No obstante, al momento de suscribir el acta de inicio el contratista deberá presentar a la administración las hojas de vida del personal propuesto, cumpliendo los requisitos mínimos solicitados. Esta disposición no aplica para el perfil ofrecido como gerente de proyecto.*

**Observación:** Se solicita amablemente confirmar que disposición aplicaría para el gerente de proyecto

**Respuesta:** Se ajusta en los términos de referencia. Considerando que la dedicación del director / gerente de proyecto es sólo para apoyar las reuniones periódicas, se considera que es un recurso que existe en la organización del oferente. Así las cosas, se deberá adjuntar la hoja de vida con la oferta. Ver términos de referencia definitivos.

## 22. PREGUNTA / SOLICITUD: numeral 2.3.3. Así mismo, el oferente debe indicar el tiempo de dedicación discriminado por horas administrativas y de campo y demás datos que permitan a la Entidad dilucidar su estilo de operación.

Solicitamos amablemente la entidad especifique en el proceso la dedicación esperada para cada uno de los roles solicitados

**Respuesta:** En los roles solicitados en la tabla 7 se especifica la disponibilidad (y dedicación) a proyecto de Positiva.

## 23. PREGUNTA / SOLICITUD: numeral 2.4.1 pag 32 Positiva podrá programar - en cualquier tiempo - la aplicación de simulacros de falla (avisados o no) para evidenciar que los sistemas instalados para los propósitos de este contrato respondan correctamente. Así mismo, podrá establecer estrategias de auditoría bajo mecánicas de "cliente oculto", grabación de sesiones o llamadas y, en fin, cualquier mecanismo idóneo que permita identificar situaciones que deban ser abordadas para asegurar la calidad del servicio.

**Observación:** Solicitamos el favor se indique históricamente cuantos simulacros se realizan durante la vigencia del contrato

**Respuesta:** Por lo general se estiman mínimo 4 simulacros en el año para asuntos de continuidad y contingencia, con diferentes grados de afectación a servicios, plataformas o infraestructura.

24. **PREGUNTA / SOLICITUD:** numeral 2.4.1.1 *El oferente favorecido deberá restituir o corregir, a su costo y sin que implique modificación al plazo de entrega, los productos/servicios defectuosos, afectados durante el proceso de servicios o logístico, incompletos o de especificaciones diferentes o inferiores a los requeridos por Positiva Compañía de Seguros S.A.*

**Observación:** Entendemos que este requerimiento hace referencia únicamente a productos de la bolsa, por favor confirmar este entendimiento

**Respuesta:** El requerimiento contempla los **productos/servicios** ofrecidos y ejecutados dentro del contrato. En este orden de ideas y, por ejemplo, un servicio dado por solucionado sin serlo, incorrectamente documentado para cambio de estado, incorrectamente escalado, con asignación equivocada de ANS, etc., es sujeto a los esquemas de corrección y gestión de calidad aplicables.

25. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Tabla 3 pag 38 1. HORAS ADICIONALES DE SERVICIO, SIN COSTO PARA POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

**Observación:** Solicitamos amablemente a la entidad especifique la ubicación física y temporada que bajo su experiencia demanda más servicios profesionales y sobre los cuales hará uso de las horas adicionales, puesto que estos factores impactan de manera directa el modelo de negocio del proveedor.

**Respuesta:** El oferente puede observar en el Anexo 2 de los términos de referencia las estadísticas de volumen de casos, en donde podrá apreciar los esquemas de mayor demanda de servicios. No obstante, se permite la concertación entre las partes, considerando que según el valor ofrecido se validará la mejor manera de aprovecharlas en beneficio de la entidad.

En todo caso, los valores agregados no pretenden afectar o impactar el modelo de negocio del proveedor sino encontrar sinergias o posibilidades con el aprovechamiento de capacidades instaladas y no utilizadas que puedan ponerse al servicio de Positiva.

26. **Pregunta / solicitud:** Tabla 3 pag 38 2. CICLOS DE CAPACITACIÓN PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO, SIN COSTO PARA POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

**Observación:** Solicitamos amablemente a la entidad especifique si los ciclos de capacitación esperados deben ser certificados, el número de personas y la ciudad en donde se espera se realicen dichas capacitaciones.

**Respuesta:** La manera en que puede ofrecerse este valor agregado se especifica en el literal c del Anexo 5 de los términos de referencia. Allí se brindan las diferentes posibilidades y combinaciones que cada oferente pueda manifestar, acorde con sus capacidades y modelo de negocio.

27. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Tabla 3 pag 38 4. AUTOMATIZACIÓN Incluye, sin costo para la entidad, la aplicación de chat-bot mediante la robotización de 2 procesos sencillos y estándar ... Se otorga el puntaje las ofertas que indiquen procesos a automatizar bajo este concepto.

**Observación:** Solicitamos amablemente a la entidad especifique los tipos de procesos que desea automatizar

**Respuesta:** Ver respuesta número 1, dentro del presente documento.

28. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Anexo 2 pag 42 Estadística de volumen de casos, con fechas y horas de registro

**Observación:** Se solicita amablemente complementar la información con estadísticas de casos atendidos distribuidos por zona y así mismo los que requirieron atención con personal en sitio

**Respuesta:** Ver respuesta 8 en el presente documento.

29. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Tabla 4 pag 47 Director o Gerente de proyecto

**Observación:** Por favor informar la disponibilidad esperada para este Rol

**Respuesta:** Ver respuesta 4 en el presente documento.

30. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Tabla 4 pag 47 Agente call-dispatcher

**Observación:** Por favor informar basado en la experiencia e historico de la entidad cual es la cantidad minima esperada de uso de este tipo de agentes y en que meses del año

**Respuesta:** En el proceso actual las funciones de *call-dispatcher* son adelantadas por la base de soporte técnico actual (está integrada). No obstante, acorde con la experiencia del oferente elegido se podría concertar la implementación de la figura, en función de una propuesta de optimización.

31. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Tabla 5 pag 49 Equipos de cómputo

**Observación:** Por favor informar si es posible dotar al personal con computadores personales tipo Laptop

**Respuesta:** Entre tanto se cumplan las especificaciones técnicas mínimas requeridas y, para este caso, las condiciones y arreglos necesarios en materia de ergonomía, es potestativo del contratista el tipo de equipo. Debe considerarse que las labores requeridas incluyen gestión remota permanente, lectura y documentación de casos, temas que exigen el cumplimiento de las recomendaciones ergonómicas aplicables, que hacen parte de las obligaciones del contratista.

32. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Tabla 5 pag 49 Cuentas de correo - Una por agente, con vocación de uso corporativo - Contratista Positiva C.S. (para fines específicos)

**Observación:** Por favor informar quien va a proveer la cuentas de correo

**Respuesta:** Las cuentas de correo de cada persona en el rol de servicio serán suministradas por el contratista. Positiva brindará cuentas de correo para fines específicos relacionados con la ejecución de las actividades de soporte, tales como servicio, monitoreo. No obstante, en caso de tener capacidad disponible y no se contravienen directrices de Positiva, entre las partes se podrá concertar la dotación de cuentas adicionales de correo, caso en el cual la dotación no será vinculante ni óbice para excusar dificultades de servicios bajo el control del contratista.

33. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Tabla 5 pag 49 Recursos más frecuentes identificados para la prestación del servicio  
Licenciamiento  
Acceso como especialistas en Aranda (ServiceDesk, CMDB, AQM, AAM)  
Positiva C.S., hasta el límite de su licenciamiento disponible

**Observación:** Por favor confirmar cual sería el proceso o manejo establecido en caso de que se exceda el licenciamiento disponible

**Respuesta:** Se concertará entre las partes de acuerdo con la situación presentada para administrar las gestiones dentro de la limitación. Las herramientas de Aranda son actualmente provistas de forma concurrente y no de forma nombrada.

34. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Tabla 5 pag 49 Recursos más frecuentes identificados para la prestación del servicio  
Licenciamiento  
sistema operativo basado en Windows14 (mínimo versión 7), software ofimático Microsoft Office mínimo versión 2013 y demás aplicativos que sean autorizados para funciones específicas. También el antivirus (que deberá ser de la misma marca y versión utilizada en Positiva Compañía de Seguros),



**Observación:** Por favor confirmar cual marca y version de antivirus utiliza la entidad

**Respuesta:** ESET Endpoint Security™, última versión.

35. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Numeral 3,8 pag 50 "Considerando que actualmente se cuenta con una firma que provee el servicio..."

**Observación:** Por favor informar el nombre de la compañía que presta actualmente el servicio

**Respuesta:** Actualmente el servicio es prestado por el proveedor ADA S.A.

36. **PREGUNTA / SOLICITUD:** numeral 3.10 pag 55 Se busca llegar a un nivel de solución en nivel 1 del 75% de los casos. Actualmente la mesa de servicios y el soporte técnico solucionan alrededor del 30% de los casos.

**Observación:** Teniendo en cuenta esta expectativa de servicio, por favor confirmar el modelo de recursos actual del servicio y las consideraciones que se tuvieron para el crecimiento

**Respuesta:** Es una meta que pretende alcanzar la organización dentro del desarrollo del contrato, conforme se adecuen correctamente los modelos de atención y servicio de la mesa de ayuda. Con el nuevo servicio se pretende un rediseño de la forma actual de operar, con el fin de optimizar la interrelación de los procesos nivel 1, soporte y niveles superiores.

37. **PREGUNTA / SOLICITUD:** "Clausula Novena: Garantías, , se establece lo siguiente:

EL CONTRATISTA se obliga a tomar en favor de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., la Póliza Única de Seguro de Cumplimiento a favor de Entidades Estatales por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos:

a) Garantía de cumplimiento: El cumplimiento de las obligaciones y el pago de las sanciones que se le llegaren a imponer, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del Contrato, por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más.

**Observación:** Se solicita que la vigencia del amparo de Cumplimiento sea por la duración del contrato y cuatro (4) meses más y NO por la duración del contrato y seis (6) meses más

**Respuesta:** Se mantiene lo dicho en los pretérminos de referencia. El manual de Contratación de Positiva Compañía de Seguros S.A. establece los plazos y porcentajes mínimos de las pólizas que se deben constituir para garantizar el amparo frente a los eventuales incumplimientos contractuales. Para el caso se mantiene lo estipulado en los pretérminos, y abarca hasta la liquidación del mismo, que es de seis meses.

38. **PREGUNTA / SOLICITUD:** y b) Garantía de Responsabilidad Civil Extracontractual: en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del Contrato y con una vigencia igual a la del plazo del mismo y seis (6) meses más

**Observación:** Se solicita se acepte la póliza de responsabilidad civil extracontractual que tiene contratada 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 del contrato. Límite Asegurado actual \$9.000.000.000.00

**Respuesta:** Se mantienen las condiciones exigidas en los términos de referencia, toda vez que el Manual de Contratación de Positiva establece que la póliza de responsabilidad civil extracontractual será exigible a los contratistas cuando se definan riesgos durante la ejecución del contrato que deban ser amparados por este tipo de póliza, para este caso, se hace exigible y debe ser con cargo al contrato que se suscriba.

## OBSERVACIONES AMERICAS BPS (39 a 59)

39. **PREGUNTA / SOLICITUD:** 2.3.1 Experiencia específica del Oferente Pág 30 "EL literal a. indica: ""De contratos suscritos en los últimos tres (3) años, contados a partir de la fecha límite para la presentación de las ofertas. También serán válidas las certificaciones de contratos suscritos con fecha anterior, pero en ejecución a la fecha del cierre del proceso."

Debido a que puede haber contratos que aunque no estén en ejecución si hayan tenido ejecución significativa dentro del periodo de los tres años y a que últimamente hay muchos procesos de contratación de mesa de ayuda que son de corta duración se solicita que se tengan en cuenta contratos cerrados o en ejecución dentro de los 3 años anteriores a la fecha límite de presentación de las ofertas."

**Respuesta:** Se acepta parcialmente la observación. El párrafo aludido queda así "a. *De contratos suscritos en los últimos tres (3) años, contados a partir de la fecha límite para la presentación de las ofertas. También serán válidas las certificaciones de contratos suscritos con fecha anterior, pero en ejecución a la fecha del cierre del proceso o, en su defecto, finalizados en los últimos dos (2) años (contados a partir de la fecha límite de la presentación de ofertas)*".

40. **PREGUNTA / SOLICITUD:** 2.2. Aspectos financieros habilitantes Pág 28 Cuántos de los 4 indicadores financieros indicados deben cumplirse para considerar satisfechos los requisitos habilitantes financieros?

**Respuesta:** Se ajusta el aspecto financiero en los términos de referencia definitivos de acuerdo como se presenta en la respuesta a la pregunta No. 11 de este documento.

41. **PREGUNTA / SOLICITUD:** 3.1.4. Descuento por pronto pago a favor de Positiva Compañía de Seguros S.A. - Pág. 38 En el criterio de descuento por pronto pago se indica "El tiempo mínimo que requeriría la Entidad para cumplir con este compromiso sería de 10 días hábiles, contados a partir del recibo del soporte de cobro con todos los requisitos cumplidos."

Se entiende que el Oferente seleccionado se aplicarán los descuentos a la factura, la cual será pagada a los 10 días hábiles siguientes al cumplimiento de los requisitos de facturación.

**Respuesta:** Si. Debe considerarse que los tiempos correrán una vez las cuentas estén conciliadas entre las partes y los soportes recibidos, operando con un esquema de pre-factura.

42. **PREGUNTA / SOLICITUD:** 3.2. Estructura del equipo de trabajo Pág. 46 En el numeral 3.2 se indica "Durante el transcurrir del contrato es posible que Positiva Compañía de Seguros S.A. deba dar una mayor cobertura con la misma estructura del servicio contratado, para lo cual, se deberá poder correr turnos de trabajo pactados sin costos adicionales."

Por favor explicar correr turnos de trabajo se refiere a extender el servicio en jornadas adicionales? En caso de ser así cuál es el horario ampliado que se considera probable?

**Respuesta:** De acuerdo con la naturaleza del caso se podrá concertar con el contratista la redistribución de las capacidades instaladas. Históricamente hablando, al presentarse situaciones que ameritan el uso de estas estrategias de operación se responde a temas de orden puntual en casos especiales o contingentes, con el fin de asegurar control y restitución de operación (ej. traslados, adecuaciones, eventos especiales).

De acuerdo con lo anterior, no puede indicarse un horario probable, dado que los casos especiales o contingentes traen sus particularidades y no hacen parte de la generalidad en la operación de Positiva.

43. **PREGUNTA / SOLICITUD:** 3.4. Recursos para la operación - Pág. 48 Tabla 5.

Por favor aclarar si los equipos estarán en el dominio del Positiva C.S. En caso afirmativo se sugiere que para evitar conflictos por políticas de dominio y de seguridad de la información Positiva C.S. provea el software de los equipos y que los mismos sean implementados mediante las imágenes de equipos estándar de Positiva C.S.

**Respuesta:** Actualmente los equipos del tercero se encuentran en el dominio de Positiva. No obstante, esta sujeción dependerá del desarrollo de las directrices y políticas que establezca la Oficina de Tecnologías de la Información, la cual en todo caso será concertada con el contratista para facilitar el desarrollo de su labor. Con respecto al uso de las imágenes de los equipos estándar de Positiva, lo pertinente es evaluarlo en el momento de la implementación, siempre que el contratista opere con su licenciamiento dentro de lo establecido en las condiciones de este proceso.

44. **PREGUNTA / SOLICITUD:** 3.4. Recursos para la operación - Pág. 48 Tabla 5.

Se solicita aclarar en qué casos se haría uso de "Viáticos, dotaciones y/o costos de transporte o traslados, alimentación" y entregar la información de volúmenes de traslados, días promedio de permanencia y origen-destino para poder estimar este costo.

**Respuesta:** La respuesta a esta observación corresponde a la respuesta dada a la pregunta No. 6.

45. **PREGUNTA / SOLICITUD:** 3.7. Distribución de equipos Pág. 50

Cuál es la frecuencia y cantidad de equipos (promedio y máximo) que serán trasladados dentro del perímetro urbano por cada ciudad

**Respuesta:** Debe el interesado remitirse al anexo 4 para corroborar las ciudades que tienen más de un punto de atención y la cantidad aproximada de equipos a atender para adelantar las estimaciones según su experiencia. Ver respuesta 18 en el presente documento.

46. **PREGUNTA / SOLICITUD:** 3.7. Distribución de equipos Pág. 50

Cuáles son los estándares de embalaje para traslados urbanos y traslados entre ciudades del contratista de Positiva C.S.?

**Respuesta:** Si en traslados urbanos el contratista opera con medios propios de transporte o bajo su directo control, el embalaje deberá ser el adecuado para mitigar razonablemente los riesgos a los que se expone el (los) elemento(s) a transportar en el medio que disponga (que se entiende adecuado y razonable). En caso de tratarse de traslados entre ciudades, Positiva se sujeta al estándar de la firma que opere como su *courier* en la política para el traslado de los elementos sujetos a la presente contratación (actualmente 4-72 es la firma que presta los servicios de movilización para Positiva).

47. **PREGUNTA / SOLICITUD:** 3.8. Empalme, inicio de la fase operacional y finalización de la prestación de servicio  
Cuál es el tiempo de capacitación inicial

**Respuesta:** La capacitación inicial y entendimiento pleno de la operación a administrar debe surtirse dentro del tiempo de empalme. Ver respuesta 12 dentro del presente documento.

48. **PREGUNTA / SOLICITUD:** 3.2. Estructura del equipo de trabajo

Los salarios del personal para la Operación deben cumplir algún valor estimado por el cliente o son de autonomía del operador.

**Respuesta:** Son autonomía del operador. Una premisa de Positiva es la claridad que tiene el proponente acerca de sus responsabilidades en materia laboral, especialmente las que atañen al Código Sustantivo del Trabajo y aquellas normas que lo modifiquen, adicionen o le sean relacionadas.

49. **PREGUNTA / SOLICITUD:** 3.3. Hojas de vida de los integrantes del equipo de trabajo

En el RFP en el numeral 3.3 dice "declaración expresa de cada persona sobre su forma de vinculación", lo anterior hace referencia al modelo de contrato o a que refiere exactamente.

**Respuesta:** Hace referencia al modelo de contrato y al entendimiento de las condiciones laborales que le son ofrecidas, guardando siempre claridad que el contratista es autónomo con relación a la administración de su personal, gestión de horarios, selección y demás inherentes.

50. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Capítulo 1 / 1.3 La definición del servicio corresponde una mesa de servicio nivel 1 interna de Positiva para empleados a nivel nacional o tiene alcance para el Contact Center, proveedores logísticos y operadores móviles?

**Respuesta:** Mesa de servicio para la operación interna de la organización.

51. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Capítulo 1 / 1.3 El Contact Center, operador logísticos y operadores móviles tendrían el alcance de reportar las incidencias y fallas de las aplicaciones Web a través de esa mesa de Servicio Nivel 1 o los casos se reportan a Positiva?

**Respuesta:** En los casos aplicables a herramientas tipo hardware o software de Positiva. En casos especializados la mesa de ayuda debe contar con los guiones que permitan adelantar los escalamientos pertinentes.

52. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Anexo 3 / 3.2 Los Roles de Director, Coordinador y Calidad estarán definidos como exclusivos para la prestación del servicio?

**Respuesta:** Los roles de coordinación y de calidad y mantenimiento de la información son exclusivos, acorde con lo establecido en el numeral 3.2 del anexo 3. Ver respuesta 21 del presente documento.

53. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Anexo 3 / 3.10 Los viáticos, dotación, costos de transportes y traslados se incluyen dentro del presupuesto valor del contrato.

**Respuesta:** Ver respuesta 6 del presente documento.

54. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Anexo 3 / 3.10 Cual es la unidad de facturación por caso atendido o por posición?

**Respuesta:** El cargo fijo mensual contempla la capacidad mínima requerida por Positiva (en materia de posiciones, roles y servicios) y, en caso de requerirse posiciones adicionales se establecen como parte de un variable, acorde con las condiciones establecidas dentro de los términos de referencia.

55. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Anexo 3 / 3.10 Al Reajustar el valor y Términos de ejecución del contrato serán contemplados los dimensionamientos, condiciones del servicio y afectación en términos de factura?

**Respuesta:** Los términos de referencia establecen las condiciones en que operarán los cargos en materia de desborde de capacidades instaladas (ver anexo 4 de los términos de referencia).

56. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Capítulo 1 / 1.2.1 Estaremos regidos por las Políticas de Seguridad, implementadas por Positiva para el Manejo de la información con los terceros prestadores del servicio?

**Respuesta:** Para aclarar este aspecto le invitamos a revisar lo aplicable en el anexo 10 de los términos de referencia. No obstante, si algún potencial oferente quisiera conocer los lineamientos actuales podrá consultarlos en las instalaciones de Positiva, previo agendamiento y hasta las fechas de cierre del proceso.

57. **PREGUNTA / SOLICITUD:** 7.3 En caso que la población a atender crezca estaremos ajustados al presupuesto mensual de \$ 42.000.000 con IVA al mes con base al valor del contrato?

**Respuesta:** La variable a revisar para verificar la pertinencia de modificar el valor del contrato será la carga de casos, conforme lo reglado en el anexo 5 de los términos de referencia.

58. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Capítulo 1 / 1.3Cuál es la herramienta para la creación de los casos por incidencias tecnológicas?

**Respuesta:** Actualmente se utiliza Aranda.

59. **PREGUNTA / SOLICITUD:** "Aspectos Financieros Habilitantes Verificación Capacidad Financiera"

Solicitamos a la entidad en aras de lograr una mayor participación y pluralidad de oferentes que el indicador RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO=Utilidad Neta / Patrimonio Total ROE, sea tenido en cuenta a partir de >4.

**Respuesta:** Se ajusta el aspecto financiero en los términos de referencia definitivos de acuerdo como se presenta en la respuesta a la pregunta No. 11 de este documento.

### **OBSERVACIONES COMWARE (60 a 73)**

60. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Observación 1 Numeral 2.2. Aspectos financieros habilitantes:

**índice de Liquidez (Razón corriente)**

(Activo corriente / Pasivo Corriente):

**Margen solicitado mayor o igual a 1,54**

Solicitamos amablemente a la entidad modificar el nivel de indicador solicitado de la siguiente forma:

**índice de Liquidez (Razón corriente)**

(Activo corriente / Pasivo Corriente):

**Margen solicitado mayor o igual a 1,2**

Respetuosamente solicitamos a Positiva evaluar la solicitud para que el indicador sea mayor o igual a 1,2, entendemos que el indicador permite establecer, que los activos de corto plazo cubren los compromisos con terceros en el corto plazo y que dejan un excedente del 20% del valor de los pasivos para continuar con su operación normal. En la condición actual, el exceso de liquidez no permitiría invertir en activos de largo plazo, que generan rentabilidad y estabilidad organizacional en el largo plazo, condiciones necesarias para honrar los compromisos contractuales a 3 y 5 años.

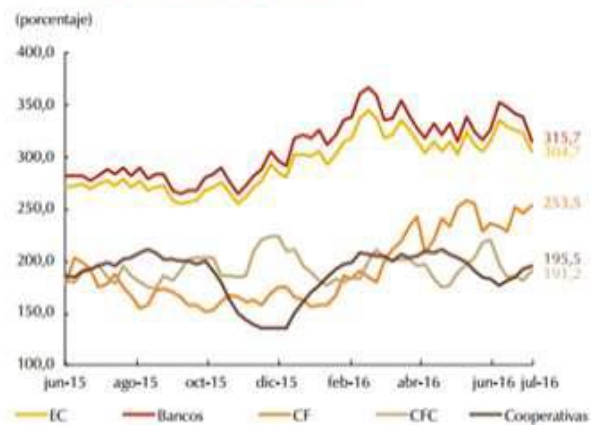
Aunque a nivel nacional el Riesgo de Liquidez está por encima del regulatorio, las fluctuaciones han sido diversas, afectando dicho indicador.

Adicionalmente, la solicitud de cambio de este no perjudica al proyecto, debido a que se percibe que las entidades NO presentan actualmente dificultades para afrontar sus obligaciones de corto plazo con sus activos líquidos y, por tanto, poseen una alta exposición al riesgo de liquidez.

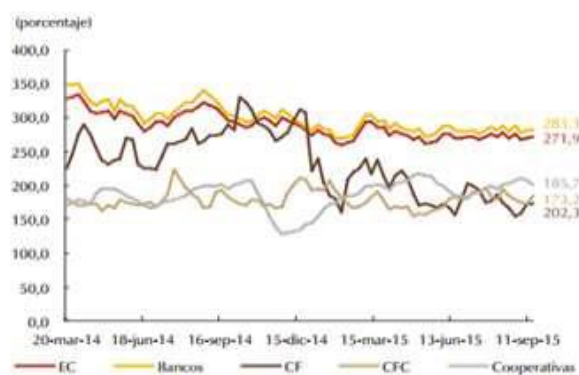
Para lo anterior se adjuntan gráficas del banco de la república que soportan la observación requerida.



**A. IRL a treinta días de los EC**

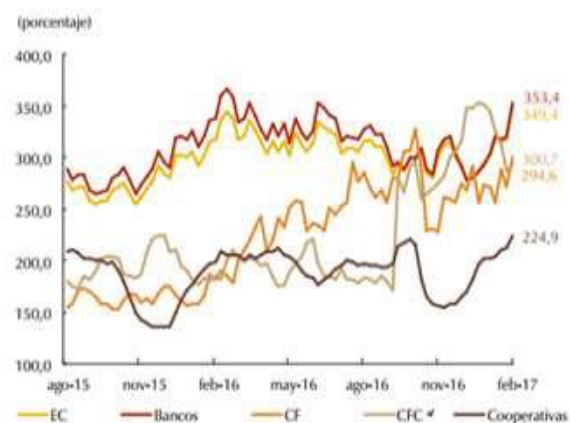


**Indicador de riesgo de liquidez (IRL)**



Nota: el IRL presentado es un promedio móvil ponderado.  
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia; cálculos del Banco de la República.

**A. IRL a treinta días de los EC**



Analizando además los datos que actualmente posee el SIREM de la Super Sociedades, sobre empresas representativas y líderes del sector encontramos lo siguiente:

Empresas analizadas:

COMWARE SA NIT 860.045.379-1  
COMPUFACIL SA NIT. 800.147.578-9  
COMPUREDES SA NIT 800.042.471-8  
ITELCA S.A.S NIT 800002942-4  
ADA SA NIT 800.167.494-4  
ACCESS TEAM SAS NIT 800.212.722-1  
AXEDE SA NIT 830.077.975-8  
BOYRA S.A. NIT 830.100.010-4  
COLOMBIANA DE SOFTWARE Y HARDWARE S.A. NIT.800.015.583-1  
CONSTRUCCIONES ACUSTICAS LTDA NIT 800.027.222-8  
CONTROLES EMPRESARIALES LTDA NIT 800.058.607-2  
DIGITEX SERVICIOS BPO&O SA NIT 900.298.890-2  
EVOLUTION TECHNOLOGIES GROUP SAS NIT 830.147.784-9  
GETRONICS LTDA NIT 830.055.791-5  
GTS SA NIT 830.060.020-5  
INDRA DE COLOMBIA LTDA NIT.830.013.774-1  
INFOMEDIA SERVICE S.A. NIT 830.031.632-9  
ITSTK SERVICES TECHNOLOGY AND KNOWLEDGE LTDA NIT 830.112.750-8  
LEVEL 3 COLOMBIA SA NIT. 800.136.835-1  
NEC DE COLOMBIA SAS NIT. 800.057.310-6  
MICROHARD SAS NIT.800.250.721-6  
OPENLINK SISTEMAS DE REDES DE DATOS SAS NIT 900.254.691-4  
PCSMART SA NIT 830.122.774-7  
PRICELESS SAS NIT. 830.103.650  
PROCIBERNETICA SA NIT 860.039.333-7  
Q & C INGENIERIA SAS NIT.830.092.541-8  
SELCOMP INGENIERIA SAS NIT. 800.071.819-0  
SONDA COLOMBIA NIT 830.001.637-7  
SYNAPSIS LTDA NIT. 830.027.574-4  
COMSISTELCO S.A.S. NIT. 830.007.379-9  
CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS NIT 890.321.151-0  
VISION SOFTWARE SA NIT 800.057.965-1

Conclusiones:

Liquidez:

- Con nivel de liquidez de 1,2 el 77% de las empresas puede participar.

Quedamos muy atentos a la respuesta ya que lo anterior se permite la pluralidad de oferentes y no deja abierto el proceso a que entidades de menor tamaño participen.

**Respuesta:** Se ajusta el aspecto financiero en los términos de referencia definitivos de acuerdo como se presenta en la respuesta a la pregunta No. 11 de este documento.

61. **PREGUNTA / SOLICITUD:** pág. 38 numeral 3.1.3 "HORAS ADICIONALES DE SERVICIO, SIN COSTO PARA POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Para el personal adicional al equipo mínimo de trabajo requerido, Positiva Compañía de Seguros S.A. no exige que la dedicación sea el 100%, ni que su permanencia se extienda durante todo el tiempo de duración de la ejecución contractual. Para la(s) hora(s) adicional(es) ofertada(s), el contratista indicará claramente la cantidad de horas ofrecidas al mes y la cantidad de meses ofrecidas en un año (para periodos menores a un año se tomará la proporción correspondiente).

Para usar este valor agregado, las partes concertarán la dinámica de operación, así como las ubicaciones físicas y temporadas en que podrá usarse. Este ofrecimiento puede ser de agentes bajo modalidad virtual o presencial. Si el oferente no indica la modalidad, se entenderá que el ofrecimiento es presencial y Positiva podrá definir el sitio de operación de acuerdo con la capacidad disponible en sus oficinas.

Se califican con el máximo puntaje las ofertas con mayor valor en el factor de comparación. Las demás en forma proporcional directa e inversa."

Solicitamos a Positiva, aclarar el factor de comparación que se va a usar para la calificación de este Valor Agregado

**Respuesta:** Para cada perfil ofrecido en la matriz correspondiente se calculará el "factor de comparación", que será resultado del producto entre la ponderación y las horas ofrecidas al año. La sumatoria de todos los factores de comparación será el dato para contrastar entre todas las ofertas recibidas, asignándose el máximo puntaje posible a aquella que tenga un escalor más alto y, el resto, recibirá puntaje inversamente proporcional.

62. **PREGUNTA / SOLICITUD:** página 50 numeral 3.7 "Para la distribución 16 y la logística de retorno a almacén de los equipos bajo responsabilidad de Positiva se configuran las siguientes pautas:

- Cuando el equipo cambia de ciudad o municipio, el contratista prestará su apoyo con el alistamiento (servicio de empaque y embalaje, incluyendo materiales a petición) y Positiva aportará el servicio de transporte y el aseguramiento de la movilización. - Cuando se requiera reubicar de manera urbana, el contratista prestará su apoyo con el alistamiento (servicio de empaque y, de requerirse, embalaje, incluyendo materiales a petición) y el servicio de transporte a petición de Positiva Compañía de Seguros S.A. "

Solicitamos Indicar que porcentaje de cambios de ciudad o reubicaciones maneja Positiva.

**Respuesta:** Históricamente para el año 2017 se manejaron aproximadamente 150 movilizaciones con punto de partida alguna ciudad / sucursal donde no había soporte *in-house*. Para las ciudades con soporte *in-house* se operaron alrededor de 50 operaciones de movilización.

63. **PREGUNTA / SOLICITUD:** página 42 ANEXO-2 Anexo 2 – Estadística de volumen de casos, con fechas y horas de registro Cantidades de casos reportados por fecha y hora (atendidos por la mesa de ayuda y resueltos por ésta y/o escalados a niveles superiores). Acumulado 2017.

Se solicita una tipificación por asunto o línea de soporte para los casos registrados

**Respuesta:** Ver respuesta 8 en el presente documento.

64. **PREGUNTA / SOLICITUD:** páginas 46 y 47 numeral 3.2 Estructura del equipo de trabajo.

Gerente de Proyecto Ingeniero industrial, de sistemas, o afín, con una experiencia de mínimo 2 años dirigiendo / gerenciando proyectos afines al objeto del contrato y con ámbito nacional (implementación y/u operación). ITIL V.3 (Intermedio, Experto o Máster), deseable conocimiento académicos en gerencia de proyectos

**Observación:** Solicitamos respetuosamente a la entidad permitir que el texto para este rol quede de la siguiente forma:

Director o Gerente de proyecto: Ingeniero industrial, de sistemas, electrónica telecomunicaciones o afines con tarjeta profesional vigente, certificación PMP de PMI vigente o especialización afín, con una experiencia de mínimo 5 años dirigiendo / gerenciando proyectos afines al objeto del contrato de los cuales 2 años sean con ámbito nacional (implementación y/u operación). ITIL V.3 (Intermedio, Experto o Máster)

**Respuesta:** Consideramos que el perfil indicado en el numeral es el mínimo requerido para el volumen de la operación que se maneja dentro de este servicio, siendo deseable obtener un mejor perfil. En consecuencia, el solicitar un perfil mínimo como el propuesto puede ser sobredimensionado y derivar en un impacto financiero importante sobre la estructura de costos del servicio, sin garantizar (para la fase actual) que el resultado pueda impactar de manera más significativa la mejora del servicio.

65. **PREGUNTA / SOLICITUD:** páginas 46 y 47 numeral 3.2 Estructura del equipo de trabajo.

Coordinador Ingeniero industrial, de sistemas, en informática, infraestructura, telecomunicaciones o afines. Certificación ITIL intermedio y certificación en el manejo de la herramienta ARANDA Service Desk avanzado.

Experiencia mínima de dos (2) años como Coordinador en proyectos de Mesa de Ayuda de orden nacional en las que haya desempeñado actividades de gestión en temas afines al objeto del presente proceso de selección.

**Observación:** Solicitamos respetuosamente a la entidad permitir que el texto para este rol quede de la siguiente forma:

Coordinador: Profesional en Ingeniería de Sistemas, electrónica o telecomunicaciones o afines, tarjeta profesional vigente, con Certificación Itil OSA, Certificado en el manejo de la herramienta ARANDA Service Desk emitida por ARANDA. Tres años de experiencia como Coordinador en proyectos de Mesa de Ayuda de orden nacional en las que haya desempeñado actividades de gestión en temas afines al objeto del presente proceso de selección.

**Respuesta:** Se acepta parcialmente la observación, quedando el párrafo aludido como sigue: “Coordinador - Ingeniero industrial, de sistemas, en informática, infraestructura, telecomunicaciones o afines. Certificación ITIL intermedio OSA y certificación en el manejo de la herramienta ARANDA ASDK Expert versión 8,5 o superior. Experiencia mínima de dos (2) años como Coordinador en proyectos de Mesa de Ayuda de orden nacional en las que haya desempeñado actividades de gestión en temas afines al objeto del presente proceso de selección.”.

66. **PREGUNTA / SOLICITUD:** páginas 47 y 47                      3.2 Estructura del equipo de trabajo.Coordinador

Coordinador. Ingeniero industrial, de sistemas, en informática, infraestructura, telecomunicaciones o afines. Certificación ITIL intermedio y certificación en el manejo de la herramienta ARANDA Service Desk avanzado.

Teniendo en cuenta que el Fabricante Aranda cuenta con multiples versiones que integran nuevas funcionalidades a lo largo del tiempo es importante que la Entidad solicite para cumplir este requerimiento la certificación que este vigente la cual garantiza que el especialista conoce a la perfeccion el modulo y la version con la que cuenta actualmente la Entidad, de otra manera se podrian presentar con certificaciones de versiones muy viejas. por esta razon solicitamos a la entidad modificar el requerimiento asi: Certificación ITIL intermedio y certificación en el manejo de la herramienta ARANDA, ASDK Expert version 8.5

**Respuesta:** Se acepta la observación y se ajusta en los términos de referencia.

67. **PREGUNTA / SOLICITUD:** página 38                      Tabla 3 – Matriz general de valores agregado

"HORAS ADICIONALES DE SERVICIO, SIN COSTO PARA POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Para el personal adicional al equipo mínimo de trabajo requerido, Positiva Compañía de Seguros S.A. no exige que la dedicación sea el 100%, ni que su permanencia se extienda durante todo el tiempo de duración de la ejecución contractual. Para la(s) hora(s) adicional(es) ofertada(s), el contratista indicará claramente la cantidad de horas ofrecidas al mes y la cantidad de meses ofrecidas en un año (para periodos menores a un año se tomará la proporción correspondiente).

Para usar este valor agregado, las partes concertarán la dinámica de operación, así como las ubicaciones físicas y temporadas en que podrá usarse. Este ofrecimiento puede ser de agentes bajo modalidad virtual o presencial. Si el oferente no indica la modalidad, se entenderá que el ofrecimiento es presencial y Positiva podrá definir el sitio de operación de acuerdo con la capacidad disponible en sus oficinas.

Se califican con el máximo puntaje las ofertas con mayor valor en el factor de comparación. Las demás en forma proporcional directa e inversa"

Respecto a este requerimiento, donde la entidad solicita horas de servicio adicionales sin costo dentro de la operación del servicio, agradecemos a la entidad nos indique si estas horas pueden ser no solo de especialistas de primer nivel, sino también de especialistas en configuración y ajustes de la herramienta que actualmente posee Positiva; esto teniendo en cuenta que la herramienta de gestión es un pilar fundamental en la prestación del servicio. Adicional, como está estructurado el servicio en el proyecto de pliegos, puede que a lo largo de la operación se requiera implementar o ajustar módulos o procesos ITIL, que requerirán personal especializado para ejecutar estas labores, por ejemplo para la implementación del Chat Bot en caso de que el proponente lo ofrezca.

En ese orden de ideas, solicitamos a la entidad divida este requerimiento así: uno para horas de personal de primer nivel y dos para ejecutar nuevas configuraciones o implementaciones de nuevos módulos o procesos de la herramienta de gestión

**Respuesta:** Se acepta la observación, para lo cual se adiciona a la matriz detalle valor agregado número 1 el ítem “Agente de apoyo a la configuración y ajustes sobre la herramienta Aranda”, con una ponderación equivalente al 10%. Ver términos de referencia.

68. **PREGUNTA / SOLICITUD:** página 38      Tabla 3 – Matriz general de valores agregado

"AUTOMATIZACIÓN Incluye, sin costo para la entidad, la aplicación de chat-bot mediante la robotización de 2 procesos sencillos y estándar (p.e. desbloqueo de claves), el licenciamiento de mínimo 4 agentes robóticos y el entendimiento de un marco que permita explorar la inclusión de este servicio como optimización hacia el usuario. En caso de requerirse estaciones tipo pc para este servicio, Positiva Compañía de Seguros S.A. las brindará con el licenciamiento básico de sistema operativo y de seguridad, quedando a cargo del contratista la instalación de los elementos que sean necesarios para asegurar el funcionamiento de esta automatización.

Se otorga el puntaje las ofertas que indiquen procesos a automatizar bajo este concepto.

Para que este ofrecimiento se cuente como válido, debe el oferente adjuntar dos certificaciones de experiencia en este tipo de aplicaciones”

2. AUTOMATIZACION – Dentro de este requerimiento la entidad solicita la implementación de un Chat Bot que automatice dos procesos sencillos, como por ejemplo el desbloqueo de claves. Para que este ofrecimiento sea en realidad de valor agregado para la entidad, Positiva debe tener en cuenta que este tipo de soluciones o módulos no trabajan independientes, sino que por el contrario deben integrarse específicamente con la herramienta de gestión a nivel del proceso de Gestión de conocimiento, el cual debe estar completamente configurado y con información cargada, o con el módulo de tareas para que la misma herramienta de gestión dispense un mecanismo para que se desbloquee la clave.

**Observación:** En ese orden de ideas solicitamos a la entidad para validar que en realizar el ofrecimiento puede ser cumplible, se solicite para el otorgamiento de este puntaje se adjunte una certificación del fabricante Aranda donde avale la integración con la herramienta propuesta de Chat-Bot.

**Respuesta:** La respuesta se encuentra en el numeral 2 del presente documento.

69. **PREGUNTA / SOLICITUD:** página 60      numeral 3.10.2.2.2      En caso de necesitarse más equipos de soporte o partes, en determinado momento, el contratista podrá usar aquellos disponibles para este fin, hasta tanto se deje en operación la que retiró para reparación o se defina el cambio definitivo.

Qué proceso sigue si no se cuentan con las partes necesarias para realizar el mantenimiento correctivo, o estas ya se agotaron.

**Respuesta:** Aun cuando se define una bolsa de costos variables, la estrategia para abastecer partes y afectar la bolsa será determinada dentro del proceso de implementación del proyecto, con un procedimiento de cotización (en caso de no tener estandarizado precio) y aprobación para piezas. Entre tanto se espere definición (aprobación) de Positiva para proceder, se permite descontar los tiempos entre petición de aprobación y aprobación (o negación) o cualquier otra estrategia que no impacte injustamente los indicadores de gestión del contratista.

70. **PREGUNTA / SOLICITUD:** página 62      numeral 3.10.2.2.6      Realizar la migración de los sistemas operativos, software de administración, software de aplicación o cualquier otro software (objeto del contrato) que requiera ser migrado a versiones superiores o a nuevas herramientas que adquiera la entidad.

Por favor indicar que tipo de versiones de sistema operativo se manejan actualmente, así como cualquier otro software que se contemple para la ejecución de esta actividad.



**Respuesta:** En la actualidad se maneja principalmente (sin limitarse a) sistemas operativos Windows (XP a 10) y MacOS (según equipos marca Apple), Microsoft Office (desde 2007 a 2016 / 365) con algunas licencias de Visio y Project, Adobe Acrobat (reader y algunas que permiten creación y edición de PDF), antivirus ESET, agentes Aranda (inventario y control remoto), ClearPass, SISE (Sistrán), SAP-laxis. Compresores WinRAR / Winzip.

71. **PREGUNTA / SOLICITUD:** página 62 numeral 3.10.2.2.6 Servicios a sistemas operativos

Se solicita aclarar el alcance para todas las actividades descritas en este ítem, así como relaciono el inventario de servidores y almacenamientos que serán parte de este servicio.

**Respuesta:** No se contempla gestión para servidores. Los temas de almacenamientos, volúmenes, cluster y máquinas virtuales son los aplicables a sistemas de informática básica y administrado por Positiva. Se ajusta en los términos de referencia.

72. **PREGUNTA / SOLICITUD:** página 62 numeral 3.10.2.2.9 Control de inventarios

Positiva proveer la plataforma de inventarios o el proponente la debe de provisionar.

**Respuesta:** El contratista podrá hacer uso de la herramienta de control de inventarios que usa Positiva Compañía de Seguros S.A. para estas actividades, sin embargo, sin importar que la herramienta este o no disponible, el contratista se obligará a cumplir con el control de inventarios pactado. En el momento de implementación se podrá conciliar la dinámica a operar para los casos en que pueda no haber disponibilidad de alguna herramienta que a la fecha se encuentre disponible.

73. **PREGUNTA / SOLICITUD:** página 30 numeral 2.3.1. Experiencia específica del Oferente

El oferente relacionar en el Anexo 6 y anexar al mismo, mínimo tres (3) certificaciones de experiencia en contratos cuyo objeto sea o haya sido similar al objeto de la presente invitación y:

Solicitamos amablemente a la entidad solicitar que al menos una de la certificaciones aportadas se acredite experiencia en la Herramienta de Gestión con la que cuenta la entidad.

**Respuesta:** El literal e del precitado numeral establece que “*al menos una certificación acredite el uso de herramientas para gestión de activos, CMDDB, gestión del conocimiento, administración de requerimientos, incidentes y control de cambios, que incluya la generación de informes, seguimiento a incidentes (la herramienta referida debe contar con mínimo 6 procesos certificados por PinkVERIFY)*”. Este aspecto permite que empresas que hayan operado con herramientas de robustez similar a la utilizada en la organización puedan presentar ofertas, siendo esto una demostración de Positiva para promover la pluralidad y participación amplia del mercado. Durante los procesos de empalme y, considerando que se exige un coordinador certificado en la herramienta, puede ganarse la curva de aprendizaje necesaria para asegurar la estabilización del servicio.

Por lo anterior, se mantienen los términos de referencia sin modificación en este aspecto.

### OBSERVACIONES PEAR SOLUTIONS (74 a 75)

74. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Numeral 2.3.1 Experiencia específica del Proponente.

De acuerdo a los términos en este numeral y de acuerdo a cada una de las condiciones que deben cumplir las certificaciones (incisos a. b. c. d. e.), la experiencia ajustada a pocas o a un par de empresas y adicionalmente da ningún valor agregado que sustente que la empresa o par de empresas que cumplan con todos estos requisitos sean más seleccionables que empresas con experiencia en contratos de mesa de ayuda a nivel nacional, más aun cuando el objeto del presente proceso es Contratación de la mesa de servicio nivel 1 y el soporte técnico para infraestructura básica de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. A nivel nacional.

### 2.3.1. Experiencia específica del Oferente

El oferente relacionar en el Anexo 6 y anexas al mismo, **mínimo tres (3) certificaciones** de experiencia en contratos cuyo objeto sea o haya sido similar al objeto de la presente invitación y:

- a. De contratos suscritos **en los últimos tres (3) años**, contados a partir de la fecha límite para la presentación de las ofertas. También serán válidas las certificaciones de contratos suscritos con fecha anterior, pero en ejecución a la fecha del cierre del proceso.
- b. **El valor total de cada certificación no debe ser inferior a \$500.000.000 / año**. Para tales efectos, las certificaciones deberán discriminar el valor del contrato para los componentes afines al presente proceso y el tiempo de ejecución (en meses), para lo que se calculará el **valor promedio mensual** de cada contrato que se presente **y se multiplicará por 12**.
- c. Los proyectos certificados ya deben estar implementados y en fase operativa durante un tiempo no menor de seis (6) meses. Así mismo, deben constar con los siguientes mínimos promedios: 1000<sup>6</sup> casos al mes, 800 usuarios finales.
- d. Que al menos una certificación conste la implementación de esquemas ITIL para los procesos de operación del servicio y diseño del servicio.
- e. Que al menos una certificación acredite el uso de herramientas para gestión de activos, CMDB, gestión del conocimiento, administración de requerimientos, incidentes y control de cambios, que incluya la generación de informes, seguimiento a incidentes (la herramienta referida debe contar con mínimo 6 procesos certificados por *PinkVERIFY*<sup>7</sup>).

Solicitamos amablemente a la entidad, que en los pliegos de condiciones definitivos que se publicaran el próximo martes 10 de abril, sean tenidos en cuenta los siguientes cambios con el fin de dar pluralidad de participación.

#### Observación:

- i. Solicitamos acomedidamente a la entidad que en los términos definitivos se admita en la experiencia de los oferentes que los contratos suscritos sean de los últimos seis (6) años contados a partir de la fecha límite para la presentación de la oferta, esto con el fin de dar pluralidad de participación de oferentes. La razón es porque para muchas empresas los contratos para el monto que solicita la entidad (mayores a \$500.000.000), aún se encuentran en ejecución.
- ii. Solicitamos acomedidamente a la entidad, modificar el mínimo de contratos (3 contratos) y cambiarlo por máximo hasta 3 contratos o el número de contratos que estime la entidad y que la suma de estos contratos sea mayor al presupuesto oficial. La razón es que limita la participación de empresas de servicio MIPyme, que cuentan con la infraestructura necesaria, solidez financiera y buena reputación en contratos de servicios y soporte.

**Respuesta:** Con respecto al literal i., se está permitiendo las certificaciones de contratos suscritos con fecha anterior (a los últimos 3 años) pero en ejecución a la fecha de cierre del proceso. Con respecto al literal ii. Se mantiene lo dicho en los pretérminos de referencia, considerando que lo esperado por Positiva es contar con oferentes que tengan como mínimo proyectos similares y que su experiencia no consista meramente en la acumulación previsible de operaciones de menor tamaño.

75. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Solicitamos a la entidad, por favor aclarar en la Tabla 5 – Recursos mas frecuentes identificados para la prestación del servicio; Fila Herramientas en sitio, a que se refiere la entidad cuando menciona “un carro como elemento de transporte de equipos para las oficinas casa matriz”, debido a que nos es claro si la entidad esta solicitando un vehículo (carro) o una estructura con mesa soportada para el trasporte de computadores dentro de las oficinas de casa matriz

**Respuesta:** En su contexto, la fila herramientas establece “Para cada ubicación donde se cuente con técnico *in-house* se debe dotar con mínimo: kit de herramientas para desarme, elementos para limpieza de equipos, masilla refrigerante, sopladora, multímetro, manillas antiestáticas, además de un carro como elemento de transporte de equipos para las oficinas en Casa Matriz”. En ese orden de ideas, se descarta la interpretación de un requerimiento para dotar al proyecto de un vehículo automotor (o automóvil).

## OBSERVACIONES COMPUFACIL (76 a 98)

76. **PREGUNTA / SOLICITUD:** capitulo “2.4.2.1. Evidencia de cumplimiento de requisitos en seguridad, salud ocupacional y medio ambiente”

**Observación:** Solicitamos confirmar que los documentos que se deben presentar en la oferta en relación a los requisitos S&SOA son únicamente:

- Reglamento Higiene y Seguridad Industrial (Periodicidad: CON LA OFERTA)
- Políticas de calidad, S&SOA y/o Ambiental (Periodicidad: CON LA OFERTA)
- Políticas de Prevención del consumo de sustancias Psicoactivas (Periodicidad: CON LA OFERTA)
- Programa de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (Periodicidad: CON LA OFERTA)

**Respuesta:** Con base en la normativa vigente se ajustan los términos de referencia, quedando el numeral, así:

### 2.4.2. Seguridad y salud ocupacional

El oferente deberá acreditar, con la oferta, el cumplimiento de los siguientes requisitos CASISOMA, de acuerdo a su clasificación:

- Certificado emitido por la ARL sobre la implementación del SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST
- Políticas de calidad, Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Ambiente - CASISOMA
- Documento del Plan de emergencias
- Certificación de la ARL sobre el comportamiento de accidentalidad en los últimos dos años.

77. **PREGUNTA / SOLICITUD:** capitulo “Anexo 2 – Estadística de volumen de casos, con fechas y horas de registro”

**Observación 1:** Solicitamos informar del volumen de casos presentados en el Anexo 2, ¿qué porcentaje soluciona la mesa de ayuda, y que porcentaje soluciona el personal técnico en sitio?

**Observación 2:** ¿Cual es el porcentaje de resolución en primer nivel (mesa de ayuda) el cual debe cumplirse para la prestación del servicio?

**Respuesta:** Actualmente la mesa de servicios y el soporte técnico solucionan alrededor del 30% de los casos. Con respecto a la inquietud 2, por favor revise la respuesta 36 del presente documento.

78. **PREGUNTA / SOLICITUD:** capitulo “3.2. Estructura del equipo de trabajo” referencia:

<b>Coordinador</b>	Ingeniero industrial, de sistemas, en informática, infraestructura, telecomunicaciones o afines. Certificación ITIL intermedio y certificación en el manejo de la herramienta ARANDA Service Desk avanzado.  Experiencia mínima de dos (2) años como Coordinador en proyectos de Mesa de Ayuda de orden nacional en las que haya desempeñado actividades de gestión en temas afines al objeto del presente proceso de selección.	Con disponibilidad al 100%  Casa Matriz – 1
--------------------	--	---

**Observación:** Solicitamos muy respetuosamente a POSITIVA que la certificación en el manejo de la herramienta “ARANDA Service desk Avanzado” sea un deseable y no un requisito, ya que a nuestro concepto dicha certificación no es fundamental para que el coordinador del servicio lleve a cabo las labores y funciones relacionadas al cargo con un conocimiento en el manejo del Service Desk de ARANDA.

**Respuesta:** Positiva permite que la experiencia se acredite con herramientas similares a la actualmente utilizada por la organización, sin exigir que sea la misma. En ese orden de ideas, para compensar la posible falta de detalle de la empresa sobre este aspecto, se requiere que el coordinador tenga pleno conocimiento y experiencia sobre la herramienta que operará en Positiva, dado que éste será insumo fundamental para reducir los riesgos derivados y previsible que puedan materializarse en la implementación (y operación) por falta absoluta de este conocimiento particular.

Por lo anterior, se mantiene lo dicho en los pretérminos y no es posible acoger la observación.

79. **PREGUNTA / SOLICITUD:** capítulo “3.2. Estructura del equipo de trabajo” referencia:

<p><b>Requerimientos comunes para todos los agentes de soporte</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mínimo un año de experiencia en mesa de ayuda y soporte a usuarios para temas inherentes a microinformática (sistemas operativos Windows (XP y posterior) y herramientas ofimáticas, con la debida experiencia en la instalación y configuración de software ya sea este cliente servidor o en ambiente Web).</li> <li>- Acreditación en herramientas para gestión de AAM, ASD, ODBC, CMDB, administración de requerimientos, incidentes y control de cambios, que incluya la generación de informes, seguimiento a incidentes (la herramienta referida debe contar con mínimo 6 procesos certificados por PinkVERIFY13), así como conocimientos académicos en sistemas operativos Windows XP, Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows10, Microsoft Office en sus diferentes versiones, Microsoft Exchange, Lync, Skype for Business y OneDrive.</li> </ul>
--	---

**Observación 1:** Solicitamos aclarar si la acreditación de los agentes de soporte es únicamente sobre manejo de los módulos informados (AAM, ASD, ODBC, CMDB) en una herramienta que está certificada por PinkVERIFY en mínimo 6 procesos.

**Observación 2:** Solicitamos confirmar si los agentes de soporte deben certificar laboralmente conocimiento en manejo en cada uno de los sistemas operativos de Windows en todas las versiones y en Microsoft Office en sus diferentes versiones, Microsoft Exchange, Lync, Skype for Business y OneDrive.

**Respuesta:** Con respecto a la observación 1, los módulos informados constituyen un mínimo, sobre los módulos equivalentes a AAM, ASD, ODBC, CMDB de Aranda, sobre una herramienta certificada con mínimo 6 procesos por PinkVERIFY. Con respecto a observación 2, es correcta su interpretación, se ajusta lo pertinente en los términos de referencia.

80. **PREGUNTA / SOLICITUD:** capítulo “3.2. Estructura del equipo de trabajo” referencia “A partir del perfeccionamiento del contrato y hasta la fecha de inicio operativo (periodo de empalme), el contratista debe”.

**Observación 1:** ¿Cuál es el tiempo máximo que el contratista podrá disponer para realizar el empalme del servicio?

**Observación 2:** ¿Cuál es el tiempo estimado entre el perfeccionamiento del contrato y fecha de inicio operativo?

**Respuesta:** La respuesta a estas observaciones se encuentra en el numeral 12 del presente documento.

81. **PREGUNTA / SOLICITUD:** capítulo “3.9. Prestación del servicio” referencia “Positiva Compañía de Seguros S.A. podrá suministrar repuestos, consumibles y/o fungibles, que tenga en existencia o que pueda adquirir por otras fuentes. En todo caso, el contratista debe garantizar que el uso y la instalación debe hacerse atendiendo las mejores prácticas reconocidas en el mercado y que el personal que atienda la solución sea idóneo para ejecutar las labores encomendadas.”

**Observación:** ¿Se entiende que los repuestos para reparación de equipos serán provistos por POSITIVA?

**Respuesta:** El contrato está diseñado para proveer repuestos bajo un estándar (lista de precios) o cotización (dentro de los costos variables y/o valores agregados). No obstante, la Entidad tiene la facultad de suministrar al contratista repuestos en existencia o adquirir por otras fuentes y la instalación haría parte de las actividades a desarrollar dentro de las cotidianas para el ámbito de los elementos de informática básica.

82. **PREGUNTA / SOLICITUD:** capítulo “3.9. Prestación del servicio” referencia “Si Positiva Compañía de Seguros S.A. requiriera una solución para temas afines al objeto del contrato pero que no estén contemplados dentro del marco inicial de esta operación, se podrá dar resolución sea implementando algo aprovechando la base de la solución o con la provisión de equipos o servicios adicionales (en calidad de outsourcing, alquiler o compra), respetando siempre los límites establecidos dentro del mercado.”

**Observación:** ¿Según nuestro entendimiento podrá POSITIVA solicitar provisión de equipos o servicios adicionales (en calidad de outsourcing, alquiler o compra) con facturación adicional? o ¿cómo será cubierto los costos adicionales que este tipo de requerimientos sean solicitados?



**Respuesta:** Los elementos de orden variable hacen parte de los cargos variables, para los casos específicamente mencionados en los términos de referencia. Históricamente, la compra de elementos variables no ha tenido un impacto relevante dentro de los últimos acuerdos y el presupuesto establecido para el presente proceso contempla valores acordes con un pronóstico.

83. **PREGUNTA / SOLICITUD:** capítulo “3.9. Prestación del servicio” referencia Para estas solicitudes se permite la instalación de equipos usados<sup>17</sup> (o del parque propio de Positiva Compañía de Seguros S.A.), siempre y cuando se garantice calidad en la prestación del servicio (se mediría con indicadores de disponibilidad comparada contra la esperada”).

**Observación:** ¿Se entiende que cuando sea requerido de un equipo de soporte o contingencia por remplazo del equipo averiado este será provisto por POSITIVA?

**Respuesta:** Ver respuesta 18 del presente documento.

84. **PREGUNTA / SOLICITUD:** capítulo “3.10. Acuerdo mínimo de niveles de servicio” referencia:

Clase	Descripción	Tiempo máximo
	Tiempo máximo de llamada	15 minutos
	Atención (incluye el tiempo máximo de llamada)	40 minutos
	Provisión de repuestos nombrados en Anexo 5	18 horas hábiles
	Provisión de repuestos no indicados en Anexo 5	Sujeto a acuerdo por cotización, sin exceder veinte (20) días calendario
Tiempo de solución (incluyen el tiempo de atención)	VIP	60 minutos
	Incidencia prioridad alta	2 horas
	Incidencia prioridad media	4 horas
	Incidencia prioridad baja	8 horas
	Requerimientos remotos	2 horas
	Requerimientos con equipo contingente	2 horas
	Requerimientos con técnico <sup>20</sup>	3 horas

**Observación:** favor aclarar si ¿Los tiempos de atención y solución son generales para los servicios de mesa de ayuda con soporte remoto y soporte In house?

**Respuesta:** Los tiempos si son generales. No obstante, en caso de descartar todas las posibilidades de gestión remota o de autoservicio se podrá hacer uso del recurso con técnico, para lo cual se aumentarán al caso los tiempos de transporte indicados en el Anexo 4.

85. **PREGUNTA / SOLICITUD:** capítulo “3.10.1. Medición del servicio” referencia “Así mismo, prestará todo su apoyo y conocimiento para configurar la herramienta de ITSM, a petición de Positiva Compañía de Seguros S.A., con el fin de lograr obtener la operación de la herramienta acorde con los objetivos trazados.”

**Observación 1:** ¿La herramienta ITSM será provista por POSITIVA?

**Observación 2:** ¿Cuál es el alcance del servicio a nivel de configuración de la herramienta ITSM que se requiere? Es decir, ¿cuáles son los requerimientos y necesidades de configuración de esta herramienta?

**Respuesta:** Con respecto a la inquietud 1, le invitamos a revisar la respuesta 17 del presente documento. Con respecto a la inquietud 2, a menos que el contratista haya ofrecido como valor agregado horas de configuración, el alcance del servicio a nivel de configuración será conceptual, salvo configuraciones básicas, puntuales y delegables que no impacten de manera importante el servicio, siempre bajo delegación y supervisión técnica de Positiva.

86. **PREGUNTA / SOLICITUD:** capítulo “3.10.2.2. Soporte técnico” referencia “Prestar servicios de “manos remotas” a infraestructura ubicada fuera de la casa matriz y al servicio de Positiva Compañía de Seguros S.A.”

**Observación:** ¿Cuál puede ser el promedio mensual de solicitudes de manos remotas para sedes fuera de la casa matriz?

**Respuesta:** Históricamente hablando, la mayoría de casos se ha generado para temas de servidores localizados en las oficinas donde se cuenta con recurso *in-house*, redes o sistemas de turnos. No han representado más del 3% del total de casos reportados en la herramienta y se hacen siempre bajo el acompañamiento permanente del especialista.



87. **PREGUNTA / SOLICITUD:** referencia “Distribuir software, parches, actualizaciones y afines a la parte lógica de PC (individual, grupal, masivo).”

**Observación:** ¿La distribución de software será a través de la herramienta ITSM?

**Respuesta:** De acuerdo con las condiciones particulares de cada software y la capacidad de los sistemas de Positiva, se privilegiarán las opciones que permitan distribución a través de medios masivos y automatizados. En este sentido, se espera que el conocimiento del contratista (representado en su personal, directo al proyecto o no) apoye las labores de pensamiento y estrategia que Positiva requiera aplicar para lograr las soluciones más óptimas posibles, asegurando el cumplimiento de buenas prácticas y directrices aplicables a la técnica y a la organización.

88. **PREGUNTA / SOLICITUD:** capítulo “3.10.2.2.6. Servicios a sistemas operativos” referencia “Monitorear permanentemente el espacio en disco en los sistemas de almacenamiento.”

**Observación:** ¿Con que herramienta se hará el monitoreo de espacio en discos y sistemas de almacenamiento? ¿Esta será provista por POSITIVA?

**Respuesta:** Con el módulo pertinente de Aranda, provisto por Positiva.

89. **PREGUNTA / SOLICITUD:** capítulo “3.10.2.2.7. Conexión del equipo y configuración de usuario” referencia “En caso de requerirse, el contratista deberá realizar el desplazamiento interno del(os) colaborador(es), así como el desempaque del equipo (sí aplica), instalación y la verificación del funcionamiento de las conexiones eléctricas y lógicas.”

**Observación 1:** Para renovaciones de equipos ¿Cuál es el estimado de equipos a renovar año a año durante la ejecución del servicio?

**Observación 2:** ¿Las renovaciones deben ser realizadas por el proveedor del servicio? y ¿cómo se tiene estipulado la realización de estas actividades masivas de instalación y configuración?

**Respuesta:** El volumen de renovaciones año a año se estima en un 10% del parque actual. El alcance de las renovaciones corresponderá a un despliegue gestionable por el proveedor del servicio.

Se prevé que el contratista propondrá a la administración, según los recursos disponibles dentro del contrato, la mejor estrategia para gestionar despliegues, soluciones de respaldo o contingentes que permitan mitigar la indisponibilidad de servicios, en cuanto a la distribución de equipos en sitios / oficinas estratégicas de la organización, (deseable automatización y virtualización de configuraciones básicas). Para Positiva estas son estrategias del contratista a fin de prestar un mejor servicio. Se espera como mínimo la generación de las imágenes (acorde con la situación de Positiva) necesarias para mejorar los tiempos en materia de alistamiento de equipos, con sistemas operativos, aplicaciones de protección y seguridad y demás requeridas por Positiva Compañía de Seguros.

90. **PREGUNTA / SOLICITUD:** capítulo “3.10.2.2.9. Control de inventarios” referencia “El contratista podrá hacer uso de la herramienta de control de inventarios que usa Positiva Compañía de Seguros S.A.”

**Observación:** ¿Cuál es el nombre de la herramienta de gestión de inventarios?

**Respuesta:** Las provistas dentro de Aranda para licenciamiento y administración de PC. Adicionalmente, para los temas de orden administrativo y contable se opera con Neón (de la casa Megasoft).

91. **PREGUNTA / SOLICITUD:** capítulo “3.10.2.3. Soporte de segundo nivel y solución”.

**Observación 1:** ¿Cuál es el volumen de casos mensuales que son atendidos por el soporte de segundo nivel?

**Observación 2:** ¿nos podrían compartir estadísticas de soporte de este grupo de soporte?

**Respuesta:** La respuesta a las observaciones se encuentra en los numerales 36 y 77 del presente documento.

92. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Tiempo de contratación del servicio. Le solicitamos respetuosamente a la entidad aclarar la duración total del contrato, ya que nuestro equipo de acuerdo con el cronograma concluyó que el servicio se prestará durante 19 meses. ¿Es correcto el entendimiento?

**Respuesta:** La respuesta se encuentra en el numeral 12 del presente documento.

93. **PREGUNTA / SOLICITUD:** capitulo “Anexo 4 – Equipos a atender e infraestructura disponible “. Cuadro “b. Marcas, modelos y referencias de los CPU de escritorio, portátiles y todo-en-uno para gestión (informativo)”

**Observación:** Favor incluir dentro del cuadro de distribución de equipos por marca, modelo y referencia, la fecha de culminación de la garantía.

**Respuesta:** Se recomienda la revisión de la tabla b. del anexo 4, en la cual se indica la información solicitada.

94. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Numeral 2.4.1.1: Se sugiere validar los plazos para entregar productos/servicios defectuosos o repuestos y de considerarse necesario, solicitamos a la entidad modificación de los mismos.

**Respuesta:** Para Positiva es fundamental asegurar el cumplimiento de la oferta de valor, sobre lo cual el contratista debe asegurar sus procesos y procedimientos con el fin de mitigar el incumplimiento por el defecto en la prestación de sus servicios o la dotación de productos. Así las cosas, la claridad es que la labor del contratista es de resultado y no de medio.

Por lo anterior, se mantiene lo dicho en los pretérminos de referencia y no se acoge la observación.

95. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Numeral 3.9 - Literal B: Se debe tener en cuenta que, según este literal, los costos de capacidad adicional debe ser iguales o inferiores a los iniciales en cualquier momento del contrato. Sin embargo, se recomienda solicitar a la entidad que se consideren aumentos conforme al IPC decretado por el Gobierno Nacional para cada año del contrato.

**Respuesta:** El numeral 1.8 de los términos de referencia establece la dinámica de ajuste para costos unitarios cada año.

96. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Anexo 3 - Numeral 3.14: En el tercer párrafo de este punto se establece que la entidad puede solicitar el cambio de cualquier persona asignada al proyecto, sin justa causa o gestiones adicionales al simple requerimiento.

Previendo el impacto que esta facultad pueda tener sobre la operación, obligaciones labores y posibles retrasos en la consecución del personal, se sugiere solicitar ampliación del plazo para cambiar el personal, de 4 a 10 días hábiles.

**Respuesta:** Se acepta parcialmente la observación, para lo cual el párrafo indicado queda como sigue: *“Positiva Compañía de Seguros S.A. se reserva la discrecionalidad para adelantar las solicitudes de cambio de personal, sin requerir justificaciones o gestiones adicionales al simple requerimiento. En el caso que Positiva Compañía de Seguros S.A. determine el cambio de algún integrante del equipo de trabajo, el proponente deberá estar en la capacidad, en un plazo no mayor a seis (6) días, de realizar el cambio solicitado, previendo el cumplimiento de los requisitos establecidos para la contratación de este personal (pruebas, estudios de seguridad, entre otros), asunto en el que se asume el pleno control del contratista sobre el proceso y su conocimiento, garantizando el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (para este caso, el contratista deberá suplir la plaza faltante con un recurso rotativo o similar, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles). En este caso no se impactará el indicador de rotación máxima de personal.”*

97. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Anexo 3 - Numeral 3.11: Compensaciones por incumplimiento: Se considera necesario solicitar a la entidad que se aclare la aplicación de los descuentos por incumplimiento de ANS, en el sentido de que la penalización se aplique únicamente frente al indicador que no se cumpla en determinado mes y no sobre el total.

**Respuesta:** La medición del servicio operará bajo dos pilares: la percepción del usuario y la oportunidad en solución. Así las cosas, el numeral queda como sigue:

“Se espera un cumplimiento o satisfacción superior al 90%<sup>3</sup> y el indicador se medirá mensualmente. Si el contratista obtiene indicadores inferiores se aplicará el que entre cumplimiento o satisfacción arroje la menor cifra.

Por lo anterior, en caso de incumplimiento / baja satisfacción sobre el servicio y de los términos que se acordaren, se aplicarían reducciones al valor de la factura, tal como se indica en la Tabla 11 Tabla .

Tabla 11 - Acciones sobre indicadores del servicio

RANGO DE CUMPLIMIENTO O RANGO DE SATISFACCIÓN	DE	ACCIÓN
>85% y <=90%		Descuento del 2% sobre la facturación del cargo fijo mensual
>80% y <=85%		Descuento del 5% sobre la facturación del cargo fijo mensual
>=70% y <=80%		Descuento del 10% sobre la facturación del cargo fijo mensual

Si se generan fallas de aspectos bajo el control del contratista y es posible tasarlos, los desperdicios (incluyendo averías) de elementos serán restablecidos a Positiva por parte del contratista, a petición de ésta.

Si procediere la cancelación/caducidad del contrato, el oferente a petición de Positiva continuará la prestación del servicio, sujeto a los acuerdos establecidos en este proceso, hasta tanto se seleccione un nuevo proveedor. En este caso, el contratista se compromete a brindar toda la información inherente al proyecto y que requiera el nuevo operador. Así mismo, la Entidad podrá desmontar paulatinamente los servicios instalados y sobre el mismo, procederá a afectar proporcionalmente descuentos dentro de la facturación por cargo fijo por grupo de equipos atendidos.”

98. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Anexo 5 - Matriz de presupuesto y evaluación: Se recomienda evaluar a la entidad que la liquidación de TRM para el cargo variable se haga con la tasa representativa del mercado del día en que el contratista facture el servicio, en lugar de utilizar un promedio.

**Respuesta:** Positiva permite manejar en la moneda de origen el asunto del producto importado, sin obligar al oferente a proyectar precios en pesos de un negocio de mediano plazo (que acarrea alguna incertidumbre de la demanda). No obstante, el efecto de la volatilidad es un efecto que puede ser razonablemente compartido al establecer un promedio mensual. De esa manera se puede manejar una más justa distribución de esta situación entre las partes. Por lo anterior, se mantiene lo dicho en los pretérminos de referencia y no se acoge la observación.

### OBSERVACIONES INFOMEDIA SERVICE (99 a 104)

99. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Referente a la Capacidad Financiera. Comedidamente solicitamos que consideren Modificar la Capacidad Financiera que están solicitando

Por favor revisen para que sea modificada y pueda quedar de la siguiente forma:

- RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS  
Utilidad Neta/ Activo Total  
ROA > 1.38 %
- Índice de Liquidez (Razón corriente)=  
Activo corriente/pasivo Corriente  
IL > 1.39
- Nivel de Endeudamiento=Pasivo Total /Activo Total  
NE <79.00%

**Respuesta:** Se ajusta el aspecto financiero en los términos de referencia definitivos de acuerdo como se presenta en la respuesta a la pregunta No. 11 de este documento.

<sup>3</sup> Se manejará precisión decimal de dos dígitos

100. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Anexo 2 – Estadística de volumen de casos, con fechas y horas de registro  
Por favor enviar la cantidad de incidentes por “tipo de incidente” que se registran actualmente.

**Respuesta:** Ver respuesta 8 en el presente documento.

101. **PREGUNTA / SOLICITUD:**

3.2. Estructura del equipo de trabajo

La capacidad instalada debe distribuirse de tal forma que permita cubrir presencialmente la demanda de casa matriz en horario de 6:00 am a 6:00 pm y para el sábado disponibilidad en horario de 8:00 a.m. a 12:00 m con mínimo 1 agente. Para las demás oficinas con capacidades físicas en sitio debe asegurarse horario distribuido desde las 7:00 am hasta las 5:30 pm. Durante el transcurrir del contrato es posible que Positiva Compañía de Seguros S.A. deba dar una mayor cobertura con la misma estructura del servicio contratado, para lo cual, se deberá poder correr turnos de trabajo pactados sin costos adicionales.

Esto podría afectar los tiempos de respuesta, se está contemplado el tema también?

**Respuesta:** Ver respuesta 42 del presente documento.

102. **PREGUNTA / SOLICITUD:**

3.4. Recursos para la operación

3.4. Recursos para la operación

Los elementos que no se encuentren taxativamente enunciados en la *Tabla 5* (tales como computadores, cámaras, diademas, papelería, impresoras, etc.) deberán ser suministrados por el contratista para el correcto funcionamiento del contrato.

Licenciamiento	Acceso como especialistas en Aranda (ServiceDesk, CMDB, AQM, AAM)	Positiva C.S., hasta el límite de su licenciamiento disponible
	sistema operativo basado en Windows® (mínimo versión 7), software ofimático Microsoft Office mínimo versión 2013 y demás aplicativos que sean autorizados para funciones específicas. También el antivirus (que deberá ser de la misma marca y versión utilizada en Positiva Compañía de Seguros).	Contratista
Papelería e impresión	Accesos necesarios para pruebas funcionales o temas explícitamente acordados (no incluye soportes de terreno u on-sites).	Positiva C.S.
	Funciones internas para prestación del servicio, administrativas y demás	Contratista
Herramientas en sitio	Para cada ubicación donde se cuente con técnico <i>in-house</i> se debe dotar con mínimo: kit de herramientas para desarme, elementos para limpieza de equipos, masilla refrigerante, sopladora, multímetro, manillas antiestáticas, además de un carro como elemento de transporte de equipos para las oficinas en Casa Matriz	Contratista

**Observación:**

Se podría requerir la impresora?, para que caso?

Positiva aún con límite va a garantizar el acceso a los agentes para no afectación del servicio, es así?

Qué antivirus usa?

Por favor aclarar, cuáles serían esas funciones.

Por favor especificar lo del carro

Qué cantidad de traslados al mes aproximadamente se pueden dar?

**Respuesta:** Para las actividades en el *front* con los usuarios, no vemos que el contratista requiera impresora; no obstante, si el contratista requiere para su operación interna el uso de una máquina, deberá proveerla y asumir las condiciones y costos de operación.

Acerca del licenciamiento, ver respuesta 33 del presente documento.

Acerca del antivirus, ver respuesta 34 del presente documento.

Acerca del “carro”, ver respuesta 75 del presente documento.

Acerca del volumen de traslados, ver respuesta 62 del presente documento.

103. **PREGUNTA / SOLICITUD:**

### 3.9. Prestación del servicio

- Positiva Compañía de Seguros S.A. podrá suministrar repuestos, consumibles y/o fungibles, que tenga en existencia o que pueda adquirir por otras fuentes. En todo caso, el contratista debe garantizar que el uso y la instalación debe hacerse atendiendo las mejores prácticas reconocidas en el mercado y que el personal que atienda la solución sea idóneo para ejecutar las labores encomendadas.

- Convenir condiciones técnicas, financieras y de servicios “marco”, para atención de procesos puntuales o contingentes (la compañía se reservaría la facultad de adicionar, eliminar o modificar la ubicación de los dispositivos). Para estas solicitudes se permite la instalación de equipos usados (o del parque propio de Positiva Compañía de Seguros S.A.), siempre y cuando se garantice calidad en la prestación del servicio (se mediría con indicadores de disponibilidad comparada contra la esperada).

d) Adelantar medidas de control, seguimiento, asesoría permanente y concurrente sobre la solución, que arroje información útil para la toma de decisiones y el establecimiento de políticas y directrices administrativas

- Si Positiva lo considera conveniente, el contratista deberá adelantar encuestas de satisfacción del servicio, para verificar la percepción de los usuarios e identificar oportunidades de mejora (con la frecuencia que establezca Positiva y preferiblemente usando medios electrónicos).

Por favor aclarar el tema de suministro y adquisición por otras fuentes, quiere decir que se habla de adicionales, no sobre los que se están solicitando?

Entendemos que se contemplarían las sedes actuales y, no se habla de nuevas sedes.

Positiva cuenta con la herramienta de Encuestas?

**Respuesta:** Acerca del suministro y adquisición por otras fuentes, ver respuesta 81 del presente documento.

Acerca de las sedes, se estima puedan agregarse hasta dos (2) ubicaciones físicas por cada año, sin que esta situación derive cambio en los costos que se reconocen.

Acerca de la herramienta de encuestas, Positiva cuenta con la disponibilidad de utilizar el módulo de encuestas de Aranda, así como las posibilidades ofrecidas por Office 365.

## 104. PREGUNTA / SOLICITUD:

### 3.10.2.2. Soporte técnico

- Proveer consumibles, fungibles, repuestos o equipos básicos para restablecer operaciones o para atender elevaciones de la demanda, a costo de Positiva Compañía de Seguros S.A. y acorde con las indicaciones del Anexo 5. En caso de ser necesario, proveer la gestión de estudio de mercado para obtener elementos específicos (no estándares) en la infraestructura básica de PC's o periféricos asociables.

Validar que la cantidad aproximada de estos elementos estén contemplados en la lista, como consumibles, fungibles a tener en cuenta.

**Respuesta:** La estimación de Positiva se encuentra en el anexo 5 de los términos de referencia.

## OBSERVACIONES E Y S SOLUCIONES (105 a 113)

105. **PREGUNTA / SOLICITUD:** En el numeral 2.4.2.1. en el ítem donde se indica que se debe acreditar el cumplimiento del Programa de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, solicitamos por favor nos aclaren qué documentos específicamente se requiere presentar con la oferta de este Programa.

**Respuesta:** La respuesta se encuentra en el numeral 76 del presente documento.

106. **PREGUNTA / SOLICITUD:** En el numeral 2.4.2.1. en los ítems que dice (CONTRATISTA) por favor confirmar si estos documentos sólo debe entregarlos el contratista, a quien se le ha adjudicado el proyecto.

**Respuesta:** La respuesta se encuentra en el numeral 76 del presente documento.

107. **PREGUNTA / SOLICITUD:** En el numeral 2.4.3. por favor indicar si la documentación debe entregarse con la oferta o solo la debe entregar el contratista a quien se le ha adjudicado el proyecto.

**Respuesta:** Por tratarse de un requisito habilitante deberá ser entregado con la oferta. Se ajusta en los términos de referencia así:

### 2.4.3. Medio ambiente

Con relación a mecanismos para gestión de residuos peligrosos, el oferente deberá indicar, con su oferta, mediante documento escrito:

Convenios vigentes para disposición final (incineración, adhesión a programas post-consumo de fabricantes, reciclaje, etc.) de residuos peligrosos, especialmente electrónicos (partes como discos duros, memorias, fuentes, tarjetas electrónicas, etc.).

108. **PREGUNTA / SOLICITUD:** En la tabla 5 en el ítem puestos de trabajo donde se indica “Uno por agente con disponibilidad 100% (5 en casa matriz, 1 en cada sucursal coordinadora) más espacio de almacén en cada ubicación donde se cuente con técnico en sitio, con punto de voz, datos y comunicación IP)” y los cuales son responsabilidad de Positiva Compañía de Seguros S.A. , se solicita amablemente considerar agregar un puesto de trabajo adicional para el coordinador del servicio en casa Matriz.

**Respuesta:** El puesto de trabajo para el coordinador del servicio se encuentra contemplado.

109. **PREGUNTA / SOLICITUD:** De acuerdo a la tabla 5 en el ítem de licenciamiento donde se indica “También el antivirus (que deberá ser de la misma marca y versión utilizada en Positiva Compañía de Seguros)”, se solicita amablemente especificar la marca y versión que deben acreditar los equipos del personal de la mesa de ayuda.

**Respuesta:** La respuesta se encuentra en el numeral 34 del presente documento.

110. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Dentro del punto 3.10 Acuerdo de niveles de servicio se indica “Se busca llegar a un nivel de solución en nivel 1 del 75% de los casos. Actualmente la mesa de servicios y el soporte técnico solucionan alrededor del 30% de los casos”, se solicita a la entidad indicar cuál es el tiempo estimado para llegar a este nivel de solución de casos o ¿se determinará entre las partes Positiva Compañía de Seguros S.A. y el contratista?

**Respuesta:** Ver respuesta 36 del presente documento.

111. **PREGUNTA / SOLICITUD:** En el punto 3.10.2.2.9 control de inventarios, en el ítem control de activos se indica que: “Estas actividades se realizarán con el propósito de administrar, gestionar y controlar el parque microinformático de infraestructura. El contratista podrá hacer uso de la herramienta de control de inventarios que usa Positiva Compañía de Seguros S.A. para hacer estas actividades...” se solicita amablemente especificar la aplicación, módulo a los que tendría el personal de la mesa de ayuda.

**Respuesta:** Ver respuesta 90 del presente documento.



112. **PREGUNTA / SOLICITUD:** En punto 3.12 Indisponibilidad del servicio en el ítem b indisponibilidad de la herramienta de acceso remoto se indica “Aun cuando Positiva Compañía de Seguros S.A. entrega la posibilidad de uso de la herramienta para control remoto, en caso de indisponibilidad de ésta se procurará el uso de algún mecanismo alternativo de operación para estos fines. Para tales efectos, Positiva Compañía de Seguros S.A. verificará - en los momentos de implementación del servicio- junto con el contratista los mecanismos a usar bajo este escenario” se solicita amablemente especificar la aplicación, módulo a los que tendría el personal de la mesa de ayuda y especificar si de requerirse Positiva Compañía de Seguros S.A. suministrará los equipos necesarios para la instalación de las aplicaciones de gestión, las cuales se usarían en caso de una contingencia.

**Respuesta:** Positiva opera para control remoto con el módulo pertinente de Aranda. No obstante, y en caso de la necesidad de una máquina de tipo básico para la instalación de aplicaciones de gestión (no sustituyente de las básicas obligatorias para agentes), puede eventualmente ser suministrada por Positiva. Más información, ver respuesta 17 del presente documento.

En todo caso, el asunto se concertará inicialmente durante el proceso de empalme y, en caso de requerirse, el contratista será el responsable del licenciamiento de las “aplicaciones de gestión” mencionadas en su observación.

113. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Se solicita amablemente a la entidad especificar cuál es tiempo de respuesta a la llamada en la Tabla 6. Tiempos de atención y solución, y se sugiere que sea de 30 segundos.

**Respuesta:** Se ajusta la matriz referida. Ver términos de referencia.

#### OBSERVACIONES COMSISTELCO (114 a 116)

114. **PREGUNTA / SOLICITUD:** De acuerdo al ítem 2.3.1 Experiencia específica del Oferente : Solicitan:

a. De contratos suscritos en los últimos tres (3) años, contados a partir de la fecha límite para la presentación de las ofertas. También serán válidas las certificaciones de contratos suscritos con fecha anterior, pero en ejecución a la fecha del cierre del proceso.

**Observación:** Se solicita a la entidad se requieran contratos suscritos en los últimos cinco (5) años, contados a partir de la fecha límite para presentación de las ofertas. Esto con el fin de permitir la pluralidad de oferentes.

**Respuesta:** Ver respuesta 39 del presente documento.

115. **PREGUNTA / SOLICITUD:** De acuerdo al ítem 2.3.1 Experiencia específica del Oferente : Solicitan

a. De contratos suscritos en los últimos tres (3) años, contados a partir de la fecha límite para la presentación de las ofertas. También serán válidas las certificaciones de contratos suscritos con fecha anterior, pero en ejecución a la fecha del cierre del proceso.

**Observación:** Se solicita a la entidad aclarar si son válidas las certificaciones de contratos suscritos con fecha anterior o posterior, pero en ejecución a la fecha del cierre del proceso, ya que no es claro.

**Respuesta:** Ver respuesta 74 del presente documento.

116. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Según el Ítem 3.4 RECURSOS PARA LA OEPRACION en la tabla 4 – Capacidades y competencias mínimas requeridas para cada rol: Solicitan Para el perfil del Director o Gerente de proyecto ITIL V.3 (Intermedio, Experto o Master) deseable conocimiento académicos en gerencia de proyectos (posgrado).

**Observación:** Se solicita a la entidad aclarar si el ITIL V.3 requerido en el pliego es (Intermedio O Experto o Master) y especificar el tipo del ITIL Intermedio si es (OSA,PPO,RCV,SOA), ya que en el pliego no lo menciona.

**Respuesta:** Ver respuesta 65 del presente documento.

## OBSERVACIONES PROCIBERNETICA (117 a 125)

117. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Solicitamos comedidamente a la Entidad compartir a los oferentes la tipificación de los casos de soporte que se han presentado durante el último año con el objetivo de dimensionar adecuadamente el servicio.

**Respuesta:** Ver respuesta 8 del presente documento.

118. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Teniendo en cuenta los requerimientos técnicos del servicio así como el presupuesto asignado, solicitamos muy atentamente a la Entidad eliminar la obligatoriedad del personal mínimo, y solicitar al oferente que se pueda dimensionar el equipo a la medida de tal manera que se cumplan con los ANS que requiera la entidad.

**Respuesta:** El modelo de negocio planteado para este caso requiere un equipo mínimo de operación para asegurar el servicio y los estándares de tiempo para las ubicaciones donde se requiere servicio *in-house*. El mecanismo para asegurar el servicio contempla el volumen de casos estimado y, para operar bajo el modelo que ustedes proponen, la tasación del servicio no nos permite vislumbrar un manejo claro del costo real (considerada ésta como una operación relativamente pequeña y básica). Así las cosas, se mantiene lo dicho en los preterminos de referencia, por lo tanto no se acoge la observación.

119. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Solicitamos a la Entidad aclarar el lugar de disponibilidad del recurso dispatcher; es decir, solicitamos aclarar si el recurso debe estar disponible en sitio o donde defina el proponente.

**Respuesta:** Si es parte del desborde de capacidades instaladas, puede operar de manera virtualizada. Si es parte del valor agregado, en el ofrecimiento debe indicar si es virtual, presencial o mixto.

120. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Solicitamos a la Entidad validar el requerimiento necesario para cumplir con el calificable de discapacidad toda vez que se tiene incluido el requerimiento de industria nacional mas no del personal discapacitado.

**Respuesta:** como entidad estatal, Positiva Compañía de Seguros S.A. acata las disposiciones del Decreto 392 del 26 de febrero de 2018 que reglamenta incentivos en los procesos de contratación a favor de personas con discapacidad previstos en la Ley 1618 de 2013. Se modifican los términos de referencia, con la siguiente precisión:

“(…) 3.1.6. Para acreditar este numeral, el oferente inscribirá el porcentaje de mano de obra en condición de discapacidad que tiene incorporada (y se compromete a mantener) en la entidad. Ver el Anexo 5.”

121. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Solicitamos comedidamente a la Entidad que el oferente pueda definir autónomamente el horario de servicio, toda vez que de acuerdo al horario solicitado, se requiere incrementar el equipo solicitado lo cual impacta directamente la viabilidad económica del servicio.

**Respuesta:** La capacidad instalada debe distribuirse de tal forma que permita cubrir presencialmente la demanda de casa matriz en horario de 6:00 am a 6:00 pm y para el sábado disponibilidad en horario de 8:00 a.m. a 12:00 m con mínimo 1 agente. Para las demás oficinas con capacidades físicas en sitio debe asegurarse horario distribuido desde las 7:00 am hasta las 5:30 pm.

122. **PREGUNTA / SOLICITUD:** 2.2. Aspectos financieros habilitantes. Solicitamos a la entidad poder contemplar Indicadores financieros 2016 y /0 2017 en firme, revisando los siguientes cambios en indicadores:

Índice de Liquidez (Razón Corriente) = Activo Corriente /  
Pasivo Corriente  
IL > 1.54  
**CAMBIO IL > 1.3**

Nivel de Endeudamiento = Pasivo Total /  
Activo Total  
NE < 65.58%  
**CAMBIO NE < 70%**

**Respuesta:** Se ajusta el aspecto financiero en los términos de referencia definitivos de acuerdo como se presenta en la respuesta a la pregunta No. 11 de este documento.

123. **PREGUNTA / SOLICITUD: 2.3.1.** Experiencia específica del Oferente. El oferente relacionar en el Anexo 6 y anexar al mismo, mínimo tres (3) certificaciones de experiencia en contratos cuyo objeto sea o haya sido similar al objeto de la presente invitación y:

Solicitamos a la entidad cambiar la palabra mínimo como Máximo, en el sentido que con una certificación se puede evidenciar la capacidad del proveedor y cumplir con el requerimiento solicitado.

**Respuesta:** Respetuosamente diferimos de su opinión, considerando que una certificación puede acreditar cierta capacidad pero puede reflejar una condición de riesgo por concentración de clientes. La experiencia de un proveedor no puede limitarse a un solo contrato similar (ni siquiera superior), por cuanto los casos de uso del mercado pueden identificarse con más operaciones, dispersas entre sectores y condiciones técnicas y logísticas, situaciones que complementan el *know-how* de las organizaciones y les permiten mayores competencias para entregar servicios y resolver problemas.

Por lo anterior, se mantiene lo dicho en los pretérminos de referencia y no se acoge la observación.

124. **PREGUNTA / SOLICITUD: Los** proyectos certificados ya deben estar implementados y en fase operativa durante un tiempo no menor de seis (6) meses. Así mismo, deben constar con los siguientes mínimos promedios: 10006 casos al mes, 800 usuarios finales.

Solicitamos que de las o la certificación que se adjunten al menos UNA cumpla esta solicitud.

**Respuesta:** Se mantiene lo dicho en los pretérminos de referencia, considerando que lo esperado por Positiva es contar con oferentes que tengan como mínimo proyectos similares y que su experiencia no consista meramente en la acumulación previsible de operaciones de menor tamaño.

125. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Que al menos una certificación acredite el uso de herramientas para gestión de activos, CMDB, gestión del conocimiento, administración de requerimientos, incidentes y control de cambios, que incluya la generación de informes, seguimiento a incidentes (la herramienta referida debe contar con mínimo 6 procesos certificados por PinkVERIFY

Solicitamos a la entidad Eliminar este requerimiento o solicitar que la certificación o las certificaciones que se entreguen se evidencie el Uso de herramientas de gestión.

**Respuesta:** En los términos de referencia se establece que la herramienta operada debe contar con mínimo 6 procesos certificados por PinkVERIFY, aun cuando la herramienta actualmente operada por Positiva cuenta con 13 procesos. Se debe asegurar que el oferente cuente con la experiencia en una herramienta cuando menos similar a lo que actualmente se opera en Positiva y, al verificar el enlace referencia, encontramos que alrededor de 40 herramientas pueden ser referenciadas para cumplir con el requisito.

Así las cosas, se mantiene lo dicho en los pretérminos de referencia y la entidad no acoge la observación

### OBSERVACIONES ADA S.A. (126 a 139)

126. **PREGUNTA / SOLICITUD: 2.3.1.** Experiencia específica del Oferente

**SOLICITUD:** Se solicita muy respetuosamente a la entidad eliminar el literal d “Que al menos una certificación conste la implementación de esquemas ITIL para los procesos de operación del servicio y diseño del servicio” lo anterior soportado en que ya la entidad tiene implementado y funcionando desde hace varios años esquemas de procesos basados en ITIL y no se comprende por qué se exige esta experiencia si el contratista no hará ninguna implementación de esquemas ITIL, solo operará y gestionará los esquemas ya existentes en la entidad. En caso de estar errada nuestra interpretación, se solicita a la entidad indicar claramente los esquemas basados en ITIL que el contratista debe implementar durante la ejecución del contrato.

**Respuesta:** Se prevé que el socio de negocios apoye a Positiva Compañía de Seguros S.A. para tener mejor y mayor conocimiento con respecto a los asuntos inherentes a ITIL V3 y COBIT (a través de la prestación del servicio), situaciones que permitirán potencializar las capacidades del modelo implementado. Por lo tanto, el

contratista no será un mero operador sino un artífice de la optimización y evolución permanente que debe rodear esta clase de procesos. En ese orden de ideas, no es posible acoger su observación.

**127. PREGUNTA / SOLICITUD: 2.3.1. Experiencia específica del Oferente**

**SOLICITUD:** Se solicita muy respetuosamente a la entidad incluir en Mínimo 1 (una) del máximo de tres (3) certificaciones requeridas debe incluir en el objeto o alcance la condición de: “Servicio de mesa de ayuda con suministro de repuestos, para la ciudad de Bogotá y sedes a nivel nacional en un mínimo de 2500 equipos” ya que hace parte del alcance específico del proceso y con ello se garantizaría que el oferente cuente con la experiencia en el suministro de repuestos para soportar la plataforma computacional de la entidad.

**Respuesta:** En la medida que la operación de Positiva no alcanza actualmente ese tamaño (y no está dentro del dimensionamiento del contrato ese crecimiento), no es posible acoger su observación.

**128. PREGUNTA / SOLICITUD: 2.3.1. Experiencia específica del Oferente**

**SOLICITUD:** Se solicita muy respetuosamente a la entidad, permitir adicionar a las certificaciones aportadas copias de los contratos y/o actas de liquidación y/o términos de referencia y/o pliegos definitivos, que permitan dar claridad y cumplir con todos los ítems requeridos en el numeral 2.3.1. ya que una certificación por sí sola no tendría toda esa información; dado que no siempre una certificación tiene toda esta información que se pide en este punto.

**Respuesta:** Se acoge la observación y se efectúa el ajuste en los términos de referencia definitivos.

**129. Pregunta / solicitud: 2.3.1. Experiencia específica del Oferente**

**SOLICITUD:** Para la Tabla 4 – Capacidades y competencias mínimas requeridas para cada rol, se solicita muy respetuosamente a la entidad modificar el rol de Director o Gerente de proyecto así:

CARGO	CANTIDAD	DEDICACIÓN	FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA
Director o Gerente de proyecto	1	Uno, en Bogotá, con disponibilidad para atender requerimientos de Positiva, asistencia a reuniones y labores de dirección.	INGENIERO EN: SISTEMAS O ELECTRÓNICA  Con certificaciones: - PMP vigente. con más de 3 años de grado anteriores a la fecha de apertura del proceso - ITIL Foundation V3 o superior - Certificación de servicio al cliente	<u>Experiencia profesional general:</u> de ocho (8) años contada a partir de la expedición de la tarjeta profesional.  <u>Experiencia Específica mínima</u> de cuatro (4) años dirigiendo / gerenciando proyectos afines al objeto del contrato y con ámbito nacional (implementación y/u operación).

En el punto anterior se aumentó la experiencia específica y se adiciona la certificación PMP que avala experiencia y conocimiento, garantizando la capacidad para gerenciar este tipo de proyectos y la certificación de servicio al cliente, que garantiza la capacidad de entender, atender y solucionar los requerimientos y reclamos de los clientes, de igual manera se incluye la certificación ITIL Foundation V3 o superior, ya que asegura el entendimiento de los principios, la terminología y el contenido de los procesos y funciones considerados en ITIL V3 y se solicita a la entidad no limitarla a (Intermedio, Experto o Máster) ya que este tipo de certificaciones está enfocada a consultores y profesores de ITIL (Trainers) y aquellos responsables de diseñar e implantar los procesos de administración del servicio en una organización, también a profesionales de TI que trabajen en implementación de Gestión de Servicios de TI, es por ello que requerir específicamente ITIL V.3 (Intermedio, Experto o Máster) es limitar el mercado y el rol estaría sobre calificado, aumentando costos al proveedor y es claro que en el objeto del contrato y en el alcance específico no está la implementación de esquemas de procesos basados en ITIL.

Todo lo anterior con el fin de garantizar una mayor participación de oferentes y además este rol no es dedicado 100% al proyecto, solo requiere “disponibilidad para atender requerimientos de Positiva, asistencia a reuniones y labores de dirección” consideramos no aplicaría un alto nivel de certificaciones en ITIL y más aun siendo un rol administrativo con características: Liderazgo (Motivación), Capacidad para planificar, Capacidad para controlar, Capacidad de juicio, Capacidad de adaptación, Identificación de problemas. También tener presente

los antecedentes del mismo proyecto y alcance en POSITIVA, que no existe histórico de requerir una formación académica en temas de certificaciones ITIL tan elevada

**Respuesta:** Con respecto a los asuntos de experiencia y certificación en PMP, agradecemos remitirse a la respuesta 63. Adicionalmente y tal como lo expresa en su observación, la certificación *ITIL Foundation* está diseñada específicamente para, entre otros, ayudar a obtener un entendimiento básico del marco de referencia, competencia que no es ampliamente suficiente para agregar valor a lo pretendido por la organización con el esquema de mesa de ayuda. Una certificación intermedia o superior no necesariamente cuenta entre sus áreas de enfoque a consultores y “profesores de ITIL”, sino el de un rango de profesionales dedicados a temas específicos para la implementación de buenas prácticas que permiten aportar al objetivo de *proporcionar a los administradores de sistemas de TI las mejores herramientas y documentos que les permitan mejorar la calidad de sus servicios, es decir, mejorar la satisfacción del cliente al mismo tiempo que alcanzan los objetivos estratégicos de su organización*. Por lo anterior, se mantienen lo indicado en los pretérminos de referencia.

**130. PREGUNTA / SOLICITUD: 2.3.1. Experiencia específica del Oferente**

**SOLICITUD:** Para la Tabla 4 – Capacidades y competencias mínimas requeridas para cada rol, se solicita muy respetuosamente a la entidad modificar el rol de Coordinador así:

CARGO	CANTIDAD	DEDICACIÓN	FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA
COORDINADOR	1	Con disponibilidad al 100% Casa Matriz – 1	INGENIERO EN: SISTEMAS O ELECTRÓNICA  Con certificaciones: -ITIL Foundation V3 o superior -Certificación de servicio al cliente -Certificación en el manejo de la herramienta ARANDA Service Desk	<u>Experiencia profesional general:</u> de ocho (8) años, contada a partir de la expedición de la tarjeta profesional.  <u>Experiencia Específica mínima:</u> de cinco (5) años como Coordinador en proyectos de Mesa de Ayuda de orden nacional en las que haya desempeñado actividades de gestión en temas afines al objeto del presente proceso de selección.  <u>Experiencia Específica mínima:</u> De dos (2) años mínimo de uso de la herramienta Aranda Service Desk

De lo anterior se aumentó la experiencia específica y se adiciona la certificación de servicio al cliente, que garantiza la capacidad de entender, atender y solucionar los requerimientos y reclamos de los clientes, de igual manera se incluye la certificación ITIL Foundation V3 o superior, ya que asegura el entendimiento de los principios, la terminología y el contenido de los procesos y funciones considerados en ITIL V3 y se solicita a la entidad no limitarla a (Intermedio) ya que este tipo de certificación tiene una estructura modular y se centra en diferentes áreas del marco de referencia y está enfocada a consultores y profesores de ITIL (Trainers) y a aquellos responsables de diseñar e implantar los procesos de administración del servicio en una organización, también a profesionales de TI que trabajen en implementación de Gestión de Servicios de TI, es por ello que requerir específicamente ITIL V.3 (Intermedio) es limitar el mercado y el rol estaría sobre calificado, aumentando costos al proveedor y es claro que en el objeto del contrato y en el alcance específico no está la implementación de esquemas de procesos basados en ITIL

**Respuesta:** Los términos de referencia se ajustan a lo indicado en la respuesta 65 del presente documento. Aclaramos que se requiere ITIL Intermedio OSA, considerando que este módulo:

- se especializa en la Gestión de Eventos, Gestión de Incidentes, Gestión de Peticiones de Servicio, Gestión de Problemas, Gestión de Accesos, el Service Desk, Gestión Técnica, Gestión de Operaciones de TI y Gestión de Aplicaciones.
- cuenta como su principal enfoque en el área Operativa.
- busca lograr la eficacia y eficiencia en la prestación y soporte de los Servicios garantizando la entrega de Valor al cliente.

En ese orden de ideas, no se acoge la observación presentada.

131. **PREGUNTA / SOLICITUD:** 3.14. Cambios sobre la plataforma que conforma la solución

“Positiva Compañía de Seguros S.A. se reserva la discrecionalidad para adelantar las solicitudes de cambio de personal, sin requerir justificaciones o gestiones adicionales al simple requerimiento. En el caso que Positiva Compañía de Seguros S.A. determine el cambio de algún integrante del equipo de trabajo, el proponente deberá estar en la capacidad, en un plazo no mayor a cuatro (4) días, de realizar el cambio solicitado, previendo el cumplimiento de los requisitos establecidos para la contratación de este personal (pruebas, estudios de seguridad, entre otros), asunto en el que se asume el pleno control del contratista sobre el proceso y su conocimiento, garantizando el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio. En este caso no se impactará el indicador de rotación máxima de personal”

**Observación:** De lo anterior muy respetuosamente solicitamos a la entidad eliminar estos requerimientos, entendiendo que el verdadero empleador es ADA S.A. y no POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A esto podría generar un indicio, para que constituya una indebida tercerización, ver artículo 2.2.3.2.3 Decreto 583 de 2016

Artículo 2.2.3.2.3. Elementos indicativos de la tercerización ilegal. (...) Que el proveedor no imparta las instrucciones de tiempo, modo y lugar para la ejecución de la labor de sus trabajadores, o no ejerza frente a ellos la potestad reglamentaria y disciplinaria, sin perjuicio de otras actividades de coordinación que sean necesarias por parte del beneficiario para el adecuado desarrollo del objeto del contrato

**Respuesta:** Dentro del caso de uso planteado en su observación, la discrecionalidad en este tipo de situaciones es una potestad del contratante y en nuestra opinión no consideran indicio alguno. Lo anterior fundamentado principalmente en que los canales de comunicación y sus esquemas de operación contemplan herramientas y procedimientos definidos contractualmente y controlados bajo tareas.

Adicionalmente, debe considerarse que este es un contrato donde el recurso opera dentro de las instalaciones del contratante, motivo por el cual pueden existir situaciones -inherentes al personal del contratista- que, entre otras, configuren indebida disposición de recursos, afectación de condiciones de clima laboral interno, infracciones a las normas internas o costumbres organizacionales, etc. que no entran en la medición de indicadores ni dentro de aquellas resaltables como parte de la operación.

132. **PREGUNTA / SOLICITUD:** “Cuando el equipo cambia de ciudad o municipio, el contratista prestará su apoyo con el alistamiento (servicio de empaque y embalaje, incluyendo materiales a petición) y Positiva aportará el servicio de transporte y el aseguramiento de la movilización.”

**Observación:** De lo anterior muy respetuosamente solicitamos a la entidad aclarar si el servicio de embalaje se realizará con elementos directamente del oferente y si se realizara en las sedes que se encuentren los técnicos onsite.

**Respuesta:** Los elementos e insumos para empaque serán provistos por Positiva. Se precisará el tema en los términos de referencia.

133. **PREGUNTA / SOLICITUD:** 3.10.2.1. Generalidades de la atención (o soporte de primer nivel<sup>23</sup>)

<sup>23</sup> Ver [https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL\\_Gestion\\_de\\_Incidentes](https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Gestion_de_Incidentes)

**Observación:** De lo anterior muy respetuosamente solicitamos a la entidad aclarar la diferencia entre una Gestión o gestor de incidentes a un soporte de primer nivel.

**Respuesta:** Al generar la referencia a la página Web se busca resaltar la importancia estratégica del rol de atención (o soporte de primer nivel) en el proceso de gestión de incidentes. Como podrá observarse, son asignados los objetivos procesales y las interrelaciones del caso.

134. **PREGUNTA / SOLICITUD:** 3.10.2.2. Es el contratista responsable de la realización de las imágenes que se montarán en los diferentes equipos (previa validación de Positiva Compañía de Seguros S.A. en cuanto a parámetros de seguridad y accesibilidad)

**Observación:** De lo anterior muy respetuosamente solicitamos a la entidad eliminar estos requerimientos, debido que al juicio de expertos tecnológicos de Positiva y gobernabilidad de los sistemas, se debe tener las configuraciones mínimas requeridas de las máquinas para el buen funcionamiento de las herramientas



preestablecidas en la compañía así como las configuraciones de seguridad necesarias. Para ello se ve la necesidad que positiva entrega la imagen preestablecida y el oferente se dispondrá en realizar las respectivas actualizaciones necesarias.

**Respuesta:** Considerando que la elaboración de las imágenes es una estrategia del prestador de servicios para mejorar los esquemas de alistamiento de máquinas (y la optimización de su recurso, maximizando la capacidad de respuesta de su operador), no es de recibo la observación planteada. Al permitirle al contratista esta gestión no se pone en riesgo la gobernabilidad de los sistemas, considerando que antes de ser puestas en producción se deberá surtir el aval pertinente por parte de Positiva.

**135. PREGUNTA / SOLICITUD:** 3.11. Compensaciones por incumplimiento

>85% y <=90%	Descuento del 2% sobre la facturación del cargo fijo mensual
>80% y <=85%	Descuento del 5% sobre la facturación del cargo fijo mensual
>=70% y <=80%	Descuento del 10% sobre la facturación del cargo fijo mensual

**Observación:** De lo anterior muy respetuosamente solicitamos a la entidad reevaluar los promedios sugeridos de incumplimiento, puesto que no está estipulado el grado de dificultad de los casos atendidos.

**Respuesta:** El grado de cumplimiento de un caso está asociado a la calidad del acuerdo de niveles de servicios y a la correcta tipificación de cada caso. El diseño del acuerdo de niveles de servicio establece cuál debe ser el tiempo según la dificultad de los requerimientos / incidentes reportados, tema en donde el contratista deberá contemplar la necesidad de optimizar la prestación del servicio a la organización, trayendo lo inherente a su experiencia, proponiendo y aplicando estrategias de solución que permitan obtener mayores eficiencias en el proceso.

Es allí donde radica la importancia de contar con personal calificado en los temas de ITIL, dado que el contratista es experto en estas labores y podrá identificar aspectos razonables para que los parámetros de prestación del servicio sean los razonables para las partes, asegurando el control y cumplimiento de la oferta de valor al usuario final.

**136. PREGUNTA / SOLICITUD:** Solicitamos realizar ajustes a los indicadores financieros exigidos, de la sgte forma:

Liquidez: mayor o igual 2.0

Endeudamiento: Menor o igual al 55%

Capital de trabajo: Mayor o igual a 2 veces el presupuesto de la licitación.

**Respuesta:** Se ajusta el aspecto financiero en los términos de referencia definitivos de acuerdo como se presenta en la respuesta a la pregunta No. 11 de este documento.

**137. PREGUNTA / SOLICITUD:** SOLICITUD: Solicitamos respetuosamente , que se solicite a los proponentes, contar con certificaciones de calidad ISO9000, ISO14000, e ISO18000, como muestra de contar con procesos estandarizados y certificados, que le permitan de esta forma garantizar un mejor servicio a la entidad

**Respuesta:** Se mantiene lo dicho en los pretérminos de referencia, argumentado en la ley 1150 DE 2007 en su artículo 5.- *De la selección objetiva, parágrafo 2º* el cual reza: *“Las certificaciones de sistemas de gestión de calidad no serán objeto de calificación, ni podrán establecerse como documento habilitante para participar en licitaciones o concursos.”*

**138. PREGUNTA / SOLICITUD:** SOLICITUD: Solicitamos que la forma de evaluación de la parte de económica sea por una media y no por menor valor, se solicita muy respetuosamente a la entidad que defina desde ya cual es el criterio de evaluación que va a aplicar, en aras de que el proponente pueda organizar su propuesta

**Respuesta:** El numeral 3.1.1. de los términos de referencia establece que, para este aspecto, se determinará el criterio de evaluación económica tomando los primeros dos dígitos decimales de la TRM que rija el segundo día hábil siguiente a la fecha de cierre de la presente invitación pública, de acuerdo con las alternativas indicadas en la Tabla 2. En ese orden de ideas, la invitación a los proponentes es organizar su propuesta de acuerdo con

los criterios de su costeo y considerando las realidades técnicas y presupuestales que están en alcance de otorgar.

Como dato relevante, podemos comentar que este mecanismo es de amplio uso por la agencia Colombia Compra Eficiente y hace parte de los pliegos tipo para contrataciones de grueso calado.

**139. PREGUNTA / SOLICITUD:** 1.8. Presupuesto oficial estimado para la contratación

**El contratista acepta –sin condicionamiento- que la compañía pueda reajustar el valor o el término de ejecución del contrato cuando lo ésta lo considere conveniente. En consecuencia, al existir ajuste se compromete a modificar las garantías y demás condiciones de orden variable que se requieran dentro de la formalidad del contrato.**

**Observación:** De lo anterior muy respetuosamente solicitamos a la entidad eliminar este requerimiento, ya que el oferente estima los costos con base al tiempo y alcance solicitado y el disminuir o reajustar el término de ejecución y el valor del contrato, implicaría un impacto negativo al contratista y por ende un desequilibrio económico.

**Respuesta:** Se mantiene lo dicho en los pretérminos de referencia. Cualquier modificación en el contrato, que implique la suscripción de un otrosí, necesariamente debe respaldarse con la modificación de las garantías del mismo, por lo tanto no es posible acoger la solicitud.

#### OBSERVACIONES ITBP (140 a 152)

**140. PREGUNTA / SOLICITUD:** 2.3.1. Experiencia específica del Oferente. Se solicita muy respetuosamente a la entidad eliminar el literal d “Que al menos una certificación conste la implementación de esquemas ITIL para los procesos de operación del servicio y diseño del servicio” lo anterior soportado en que ya la entidad tiene implementado y funcionando desde hace varios años esquemas de procesos basados en ITIL y no se comprende por qué se exige esta experiencia si el contratista no hará ninguna implementación de esquemas ITIL, solo operará y gestionará los esquemas ya existentes en la entidad. En caso de estar errada nuestra interpretación, se solicita a la entidad indicar claramente los esquemas basados en ITIL que el contratista debe implementar durante la ejecución del contrato.

**Respuesta:** Ver respuesta 126 en el presente documento.

**141. PREGUNTA / SOLICITUD:** 2.3.1. Experiencia específica del Oferente. Se solicita muy respetuosamente a la entidad incluir en Mínimo 1 (una) del máximo de tres (3) certificaciones requeridas debe incluir en el objeto o alcance la condición de: “Servicio de mesa de ayuda con suministro de repuestos, para la ciudad de Bogotá y sedes a nivel nacional en un mínimo de 2500 equipos” ya que hace parte del alcance específico del proceso y con ello se garantizaría que el oferente cuente con la experiencia en el suministro de repuestos para soportar la plataforma computacional de la entidad.

**Respuesta:** Ver respuesta 127 en el presente documento.

**142. PREGUNTA / SOLICITUD:** 2.3.1. Experiencia específica del Oferente. Se solicita muy respetuosamente a la entidad, permitir adicionar a las certificaciones aportadas copias de los contratos y/o actas de liquidación y/o términos de referencia y/o pliegos definitivos, que permitan dar claridad y cumplir con todos los ítems requeridos en el numeral 2.3.1. ya que una certificación por sí sola no tendría toda esa información; dado que no siempre una certificación tiene toda esta información que se pide en este punto.

**Respuesta:** Ver respuesta 128 en el presente documento.

**143. PREGUNTA / SOLICITUD:** 2.3.1. Experiencia específica del Oferente. Para la Tabla 4 – Capacidades y competencias mínimas requeridas para cada rol, se solicita muy respetuosamente a la entidad modificar el rol de Director o Gerente de proyecto así:

CARGO	CANTIDAD	DEDICACIÓN	FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA
Director o Gerente de proyecto	1	Uno, en Bogotá, con disponibilidad para atender requerimientos de Positiva, asistencia a reuniones y labores de dirección.	INGENIERO EN: SISTEMAS O ELECTRÓNICA  Con certificaciones: - PMP vigente. con más de 3 años de grado anteriores a la fecha de apertura del proceso - ITIL Foundation V3 o superior - Certificación de servicio al cliente	<u>Experiencia profesional general:</u> de ocho (8) años contada a partir de la expedición de la tarjeta profesional.  <u>Experiencia Especifica mínima</u> de cuatro (4) años dirigiendo / gerenciando proyectos afines al objeto del contrato y con ámbito nacional (implementación y/u operación).

En el punto anterior se aumentó la experiencia específica y se adiciona la certificación PMP que avala experiencia y conocimiento, garantizando la capacidad para gerenciar este tipo de proyectos y la certificación de servicio al cliente, que garantiza la capacidad de entender, atender y solucionar los requerimientos y reclamos de los clientes, de igual manera se incluye la certificación ITIL Foundation V3 o superior, ya que asegura el entendimiento de los principios, la terminología y el contenido de los procesos y funciones considerados en ITIL V3 y se solicita a la entidad no limitarla a (Intermedio, Experto o Máster) ya que este tipo de certificaciones está enfocada a consultores y profesores de ITIL (Trainers) y aquellos responsables de diseñar e implantar los procesos de administración del servicio en una organización, también a profesionales de TI que trabajen en implementación de Gestión de Servicios de TI, es por ello que requerir específicamente ITIL V.3 (Intermedio, Experto o Máster) es limitar el mercado y el rol estaría sobre calificado, aumentando costos al proveedor y es claro que en el objeto del contrato y en el alcance específico no está la implementación de esquemas de procesos basados en ITIL.

Todo lo anterior con el fin de garantizar una mayor participación de oferentes y además este rol no es dedicado 100% al proyecto, solo requiere “disponibilidad para atender requerimientos de Positiva, asistencia a reuniones y labores de dirección” consideramos no aplicaría un alto nivel de certificaciones en ITIL y más aun siendo un rol administrativo con características: Liderazgo (Motivación), Capacidad para planificar, Capacidad para controlar, Capacidad de juicio, Capacidad de adaptación, Identificación de problemas. También tener presente los antecedentes del mismo proyecto y alcance en POSITIVA, que no existe histórico de requerir una formación académica en temas de certificaciones ITIL tan elevada

**Respuesta:** Ver respuesta 129 en el presente documento.

144. **PREGUNTA / SOLICITUD:** 2.3.1. Experiencia específica del Oferente. Para la Tabla 4 – Capacidades y competencias mínimas requeridas para cada rol, se solicita muy respetuosamente a la entidad modificar el rol de Coordinador así:

CARGO	CANTIDAD	DEDICACIÓN	FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA
COORDINADOR	1	Con disponibilidad al 100% Casa Matriz – 1	INGENIERO EN: SISTEMAS O ELECTRÓNICA  Con certificaciones: -ITIL Foundation V3 o superior -Certificación de servicio al cliente -Certificación en el manejo de la herramienta ARANDA Service Desk	<u>Experiencia profesional general:</u> de ocho (8) años, contada a partir de la expedición de la tarjeta profesional.  <u>Experiencia Especifica mínima:</u> de cinco (5) años como Coordinador en proyectos de Mesa de Ayuda de orden nacional en las que haya desempeñado actividades de gestión en temas afines al objeto del presente proceso de selección.  <u>Experiencia Especifica mínima:</u> De dos (2) años mínimo de uso de la herramienta Aranda Service Desk

De lo anterior se aumentó la experiencia específica y se adiciona la certificación de servicio al cliente, que garantiza la capacidad de entender, atender y solucionar los requerimientos y reclamos de los clientes, de igual

manera se incluye la certificación ITIL Foundation V3 o superior, ya que asegura el entendimiento de los principios, la terminología y el contenido de los procesos y funciones considerados en ITIL V3 y se solicita a la entidad no limitarla a (Intermedio) ya que este tipo de certificación tiene una estructura modular y se centra en diferentes áreas del marco de referencia y está enfocada a consultores y profesores de ITIL (Trainers) y a aquellos responsables de diseñar e implantar los procesos de administración del servicio en una organización, también a profesionales de TI que trabajen en implementación de Gestión de Servicios de TI, es por ello que requerir específicamente ITIL V.3 (Intermedio) es limitar el mercado y el rol estaría sobre calificado, aumentando costos al proveedor y es claro que en el objeto del contrato y en el alcance específico no está la implementación de esquemas de procesos basados en ITIL

**Respuesta:** Ver respuesta 130 en el presente documento.

145. **PREGUNTA / SOLICITUD: 3.14.** Cambios sobre la plataforma que conforma la solución. “Positiva Compañía de Seguros S.A. se reserva la discrecionalidad para adelantar las solicitudes de cambio de personal, sin requerir justificaciones o gestiones adicionales al simple requerimiento. En el caso que Positiva Compañía de Seguros S.A. determine el cambio de algún integrante del equipo de trabajo, el proponente deberá estar en la capacidad, en un plazo no mayor a cuatro (4) días, de realizar el cambio solicitado, previendo el cumplimiento de los requisitos establecidos para la contratación de este personal (pruebas, estudios de seguridad, entre otros), asunto en el que se asume el pleno control del contratista sobre el proceso y su conocimiento, garantizando el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio. En este caso no se impactará el indicador de rotación máxima de personal”

De lo anterior muy respetuosamente solicitamos a la entidad eliminar estos requerimientos, entendiendo que el verdadero empleador es ADA S.A. y no POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A esto podría generar un indicio, para que constituya una indebida tercerización, ver artículo 2.2.3.2.3 Decreto 583 de 2016

Artículo 2.2.3.2.3. Elementos indicativos de la tercerización ilegal. (...) Que el proveedor no imparta las instrucciones de tiempo, modo y lugar para la ejecución de la labor de sus trabajadores, o no ejerza frente a ellos la potestad reglamentaria y disciplinaria, sin perjuicio de otras actividades de coordinación que sean necesarias por parte del beneficiario para el adecuado desarrollo del objeto del contrato

**Respuesta:** Ver respuesta 131 en el presente documento.

146. **PREGUNTA / SOLICITUD:** “Cuando el equipo cambia de ciudad o municipio, el contratista prestará su apoyo con el alistamiento (servicio de empaque y embalaje, incluyendo materiales a petición) y Positiva aportará el servicio de transporte y el aseguramiento de la movilización.”

De lo anterior muy respetuosamente solicitamos a la entidad aclarar si el servicio de embalaje se realizara con elementos directamente del oferente y si se realizara en las sedes que se encuentren los técnicos onsite.

**Respuesta:** Ver respuesta 132 en el presente documento.

147. **PREGUNTA / SOLICITUD: 3.10.2.1.** Generalidades de la atención (o soporte de primer nivel23)  
23 Ver [https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL\\_Gestion\\_de\\_Incidentes](https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Gestion_de_Incidentes)

De lo anterior muy respetuosamente solicitamos a la entidad aclarar la diferencia entre una Gestion o gestor de incidentes a un soporte de primer nivel.?

**Respuesta:** Ver respuesta 133 en el presente documento.

148. **PREGUNTA / SOLICITUD: 3.10.2.2.** Es el contratista responsable de la realización de las imágenes que se montarán en los diferentes equipos (previa validación de Positiva Compañía de Seguros S.A. en cuanto a parámetros de seguridad y accesibilidad)

De lo anterior muy respetuosamente solicitamos a la entidad eliminar estos requerimientos, debido que al juicio de expertos tecnológicos de Positiva y gobernabilidad de los sistemas, se debe tener las configuraciones mínimas requeridas de las máquinas para el buen funcionamiento de las herramientas prestablecidas en la compañía así como las configuraciones de seguridad necesarias. Para ello se ve la necesidad que positiva

entrega la imagen preestablecida y el oferente se dispondrá en realizar las respectivas actualizaciones necesarias.

**Respuesta:** Ver respuesta 134 en el presente documento.

149. **PREGUNTA / SOLICITUD:** 3.11. Compensaciones por incumplimiento.

>85% y <=90%	Descuento del 2% sobre la facturación del cargo fijo mensual
>80% y <=85%	Descuento del 5% sobre la facturación del cargo fijo mensual
>=70% y <=80%	Descuento del 10% sobre la facturación del cargo fijo mensual

De lo anterior muy respetuosamente solicitamos a la entidad reevaluar los promedios sugeridos de incumplimiento, puesto que no está estipulado el grado de dificultad de los casos atendidos.

**Respuesta:** Ver respuesta 135 en el presente documento.

150. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Solicitamos realizar ajustes a los indicadores financieros exigidos, de la sgte forma:

Liquidez: mayor o igual 2.0

Endeudamiento: Menor o igual al 55%

Capital de trabajo: Mayor o igual a 2 veces el presupuesto de la licitación. ?

**Respuesta:** Se ajusta el aspecto financiero en los términos de referencia definitivos de acuerdo como se presenta en la respuesta a la pregunta No. 11 de este documento.

151. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Solicitamos respetuosamente , que se solicite a los proponentes, contar con certificaciones de calidad ISO9000, ISO14000, e ISO18000, como muestra de contar con procesos estandarizados y certificados, que le permitan de esta forma garantizar un mejor servicio a la entidad.

**Respuesta:** Ver respuesta 137 en el presente documento.

152. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Solicitamos que la forma de evaluación de la parte de económica sea por una media y no por menor valor.

**Respuesta:** Ver respuesta 138 en el presente documento.

### OBSERVACIONES OPENLINK-OPLK (153 a 156)

153. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Se solicita, muy cordialmente, que por favor la fecha de entrega de ofertas y cierre de la invitación, sea aplazada para por lo menos el 25 de mayo del 2018, debido a que dentro del documento de términos de referencia, en el numeral 1.22. "Cronograma del proceso de selección", no existen fechas para dar respuestas a las observaciones al prepliego y pliego definitivo, así como la fecha para observaciones al pliego definitivo.

**Respuesta:** Se mantiene lo dicho en los pretérminos, por lo tanto no se acoge la observación. Las fases de cronograma en el proceso de selección quedan plenamente definidas dentro de los términos de referencia y se estructuran de acuerdo con la necesidad de Positiva Compañía de Seguros S.A.

154. **PREGUNTA / SOLICITUD:** En el documento de términos de referencia, en el anexo 4, se indican las referencias en uso por la compañía, y se evidencia un valor techo. Se requiere que por favor se indique si este valor techo, fue estadísticamente generado de un estudio de mercado o estudios previos, ya que se evidencian algunos valores por debajo del mercado.

**Respuesta:** Los estudios del proceso arrojaron este valor techo, considerando que en particular Positiva está asumiendo costos que por lo general son transferidos a los terceros, tales como infraestructura física (espacio + puestos de trabajo), conectividad y comunicaciones a la entidad, licenciamiento de herramientas, equipos de continuidad y contingencia, traslados de equipos. Adicionalmente, la compañía (salvo contadas excepciones) se encuentra conectada bajo canales dedicados que permiten desarrollar gran parte de las labores a través de mecanismos remotos de solución, mitigando la necesidad de recurrir a soporte en sitio en la mayoría de las ocasiones. Adicionalmente, no se obliga al contratista a proveer sustituciones de equipos o partes a todo costo y, en caso de identificar costos variables en repuestos y equipos, se han permitido bajo cotización dolarizada (en lo aplicable) para que el contratista no deba proyectarse sobre el riesgo cambiario.

155. **PREGUNTA / SOLICITUD:** En el documento de términos de referencia, en el numeral 2.3.1. “Experiencia específica del Oferente”, en el ítem e., se indica: “Que al menos una certificación acredite el uso de herramientas para gestión de activos, CMDB, gestión del conocimiento, administración de requerimientos, incidentes y control de cambios, que incluya la generación de informes, seguimiento a incidentes (la herramienta referida debe contar con mínimo 6 procesos certificados por PinkVERIFY7)” Se solicita que se aclare o se omita este párrafo, ya que las certificaciones que realiza un cliente o un contrato, son sobre el o los servicios, más no de la herramienta de gestión de mesa de ayuda o CMDB, además que muchos de los objetos de procesos similares, no contienen la referencia de herramienta de gestión. Se sugiere, de manera cordial, que mejor se solicite certificación de canal o partner sobre una herramienta de gestión y/o CMDB, y que dicha herramienta cuente con mínimo 6 procesos certificados por PinkVERIFY.

**Respuesta:** Los temas de experiencia en mesa de servicio deben obligatoriamente operar sobre una herramienta base, que permita brindar la gestión necesaria para cubrir los fines que se buscan al contratar el servicio. Así las cosas, Positiva busca con este requerimiento asegurar que el proponente cuenta con el conocimiento necesario para operar sobre herramientas del nivel requerido. El solicitar certificación de canal o *partner*, sería válido si el objeto del contrato fuere la prestación del servicio con herramienta o la compra del licenciamiento. Por lo anterior, no se acoge su observación.

156. **PREGUNTA / SOLICITUD:** En el documento de términos de referencia, en el numeral 3.10.2.2.1. “Actividades de mantenimiento preventivo”, en uno de sus ítems se indica: Limpieza interna de todos los componentes de hardware, consistente en aspirado de elementos tales como: tarjeta madre, unidades ópticas, disco duro, drives, fuente de potencia, slots, etc.

En necesario que por favor se aclare que la limpieza interna, solo es para los equipos que no se encuentren en garantía o contrato de soporte con canal o fabricante, ya que en caso contrario, estaría involucrada dicha garantía del equipo. Por este motivo, también se hace necesario que en la tabla de “Marcas, modelos y referencias de los CPU de escritorio, portátiles y todo-en-uno para gestión” que por favor se incluya, cuales se encuentran en garantía o contrato de soporte.

**Respuesta:** Con respecto a la limpieza interna, más del 90% del parque en producción de la organización se encuentra fuera de garantía. Con respecto a la información de marcas y modelos, se recomienda la revisión de la tabla b. del anexo 4, en la cual se indica la información solicitada.



### OBSERVACIONES DEBOARD – ITG SERVICES S.A.S. (157)

157. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Capacidad Financiera

INDICADOR	INDICADORES A SOLICITAR	SOLICITUD MODIFICACION
Índice de Liquidez (Razón Corriente )	Menor o Igual a 1,54	Menor o Igual a 1,2
Índice Nivel de Endeudamiento	Menor o Igual 65.58%	Menor o Igual a 75%

Lo anterior en aras de obtener un número mayor plural de posibles oferentes y de esta forma incrementar el número de participantes, ampliando la posibilidad de una mejor selección objetiva de que trata el artículo 24 y siguientes de la Ley 80 de 1993.

**Respuesta:** Se ajusta el aspecto financiero en los términos de referencia definitivos de acuerdo como se presenta en la respuesta a la pregunta No. 11 de este documento.

### OBSERVACIONES BPM CONSULTING LTDA (158 a 172)

158. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Comedidamente solicitamos informar el lugar y hora en la cual será llevada a cabo la audiencia de aclaración de términos y asignación de riesgos.

**Respuesta:** Se ajusta el cronograma de la Invitación en los términos de referencia definitivos.

159. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Respetuosamente solicitamos modificar el numeral “2.3.1 Experiencia específica del oferente” ampliando o modificando sus literales así:

- De contratos suscritos en los últimos cinco (5) años, contados a partir de la fecha límite para la presentación de las ofertas. También serán válidas las certificaciones de contratos suscritos con fecha anterior, pero en ejecución a la fecha del cierre del proceso.
- El la sumatoria de las certificaciones aportadas sea igual o superior al presupuesto asignado para la presente contratación.
- Los proyectos certificados ya deben estar implementados y en fase operativa durante un tiempo no menor de seis (6) meses. Así mismo, deben constar con los siguientes mínimos promedios: 1.000 casos al mes, 800 usuarios finales.
- Que al menos una certificación conste la implementación de esquemas ITIL para los procesos de operación del servicio y diseño del servicio.
- Que al menos una certificación acredite el uso de herramientas para gestión de activos, CMDB, gestión del conocimiento, administración de requerimientos, incidentes y control de cambios, que incluya la generación de informes, seguimiento a incidentes (la herramienta referida debe contar con mínimo 6 procesos certificados por PinkVERIFY7)

**Respuesta:** Ver respuesta 74 en el presente documento.

160. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Comedidamente solicitamos aclarar cuál es el modelo o estructura para la recepción de casos, toda vez que dentro del esquema mínimo solicitado solo se solicitan agentes de soporte en sitio mas no agentes de mesa de ayuda, quienes serían los responsables de atender las diferentes solicitudes y escalar los casos que no puedan ser solucionados en el primer contacto a los agentes de soporte en sitio.

**Respuesta:** Ver respuesta 30 en el presente documento.

161. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Solicitamos aclarar si los requerimientos comunes se acreditan con la suma de las capacidades de los agentes provistos o cada uno de los agentes debe contar con cada uno de los prerrequisitos.

**Respuesta:** Cada uno de los agentes debe contar con cada uno de los requerimientos comunes.

162. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Comedidamente solicitamos aclarar el alcance y/o características del “carro como elemento de transporte de equipos para las oficinas en casa matriz”.

**Respuesta:** Ver respuesta 75 en el presente documento.

163. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Respetuosamente solicitamos aclarar bajo qué condiciones se puede dar el “comprometerlos y/o enajenarlos” descrito en el numeral 3.5 propiedad de los bienes.

**Respuesta:** El numeral expresa que “*Con la presentación de la oferta, el oferente garantiza que tiene el pleno dominio o derecho de utilización sobre los bienes que atenderían el objeto del contrato resultante (no entregados por Positiva) y por consiguiente, está facultado para comprometerlos y/o enajenarlos en aras de apoyar la gestión de Positiva Compañía de Seguros S.A.*”. El “comprometerlos y/o enajenarlos” se puede traducir para este caso con el hecho de disponer autónomamente los elementos necesarios para el cumplimiento del objeto del contrato, por ejemplo, los equipos de dotación a agentes o las herramientas de software utilizadas para el desarrollo de su labor.

164. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Con relación a la observación anterior solicitamos permitir la operación del servicio con equipos en calidad de renta, toda vez que dado el tiempo de duración del contrato a suscribir no amerita la compra de equipos, los cuales no serían absorbidos por el proyecto ni depreciados en el mismo tiempo.

**Respuesta:** Ver respuesta 8 en el presente documento.

165. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Comedidamente solicitamos aclarar si los gastos asociados a embalaje, empaque y transporte de los equipos propiedad de POSITIVA, estos costos serán facturados por demanda o se deben contemplar dentro del valor fijo.

**Respuesta:** Hacen parte de las actividades contempladas dentro del cargo fijo.

166. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Comedidamente solicitamos excluir de la medición de los ANS toda solicitud que no es solucionada dentro del alcance del presente contrato, toda vez que el contratista no puede verse afectado económicamente por situaciones fuera de su alcance.

**Respuesta:** La medición es efectivamente sobre las actividades del contratista, no sobre el desempeño de toda la mesa de ayuda. No obstante, un caso que tenga cierre en procesos diferentes al desarrollado por el contratista y que tenga incorrecta gestión de éste podrá ser contabilizado como un incumplido.

167. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Solicitamos eliminar la justificación del fabricante del equipo a dar de baja, toda vez que no en todos los casos se aplica la justificación del fabricante, más si se trata de equipos fuera de soporte y garantía por parte del fabricante..

**Respuesta:** Se acoge la observación. El literal quedará así: “*Informar al supervisor del contrato sobre los elementos que deben darse de baja, presentando el diagnóstico, concepto técnico y justificación correspondiente.*”.

168. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Comedidamente solicitamos del total de equipos a soportar cuales de estos cuentan con garantía y/o soporte de fabricante.

**Respuesta:** Ver respuesta 93 en el presente documento.

169. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Comedidamente solicitamos discriminar los casos por ciudad y sede en donde opere POSITIVA.

**Respuesta:** Ver respuesta 8 en el presente documento.

170. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Solicitamos indicar claramente la cantidad de mantenimientos preventivos y la frecuencia de estos durante la vigencia del contrato.

**Respuesta:** Ver numeral 3.10.2.2.1 del anexo 3, en los términos de referencia.

171. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Comedidamente solicitamos modificar la cláusula decima quinta del borrador de minuta de contrato, de tal manera que se garantice el debido proceso para la imposición de multas al contratista, así mismo se elimine el pago anticipado del 10% del valor del contrato, toda vez que dicha cláusula viola los derechos consagrados en la justicia colombiana, relacionadas con los principios de transparencia, presunción de inocencia y debido proceso.

**Respuesta:** El documento de minuta contractual publicado, corresponde a un proyecto y su contenido podrá variar dependiendo de las definiciones que resulten del proceso. En este sentido no se acata la observación pero se ajusta la redacción de la cláusula, así:

*“En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas por EL CONTRATISTA, en virtud del presente Contrato y previa garantía del debido proceso y sin que sea necesario requerimiento adicional, EL CONTRATISTA pagará a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., a título de cláusula penal pecuniaria, la suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presente Contrato, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause. Lo anterior sin perjuicio del derecho a reclamar la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal”.*

172. **PREGUNTA / SOLICITUD:** Comedidamente solicitamos facilitar las políticas de control de acceso de TI, gestión de activos de información, gestión de operaciones, gestión de las comunicaciones, adquisición desarrollo y mantenimiento de sistemas de información, cumplimiento de los requisitos legales de TI, contenidas con la minuta de contrato.

**Respuesta:** Ver respuesta 56 en el presente documento.

#### OBSERVACIONES E Y S (173 a 177)

173. **Pregunta / solicitud:** De acuerdo al numeral 3.8 “Empalme, inicio de la fase operacional y finalización de la prestación de servicios” solicitamos a la entidad aclarar si los 30 días para empalme al finalizar el contrato, se encuentran durante las fechas del contrato, es decir partirían desde el primer día de iniciación del contrato?.

**Respuesta:** Se encuentran dentro de las fechas del contrato, considerando que tienen como propósito asegurar que Positiva o el siguiente operador tengan la información suficiente para asumir el servicio.

174. **Pregunta / solicitud:** De acuerdo al numeral 1.22 “cronograma del proceso de selección” en la actividad “Proceso de empalme (sin retribución económica para el oferente que resulte adjudicatario)”, solicitamos a la entidad aclarar si es necesario considerar el personal completo mínimo requerido o solo el coordinador de la mesa de ayuda.

**Respuesta:** Ver respuesta 12 del presente documento.

175. **Pregunta / solicitud:** 3. De acuerdo al numeral 1.22 “cronograma del proceso de selección” en la actividad “Proceso de empalme (sin retribución económica para el oferente que resulte adjudicatario)” con fecha del 15 al 31 de mayo de 2018, es de entender que el contrato tendría una duración del 1 de Junio de 2018 al 31 de Diciembre de 2019, es decir por 19 meses, es correcto nuestro entendimiento?

**Respuesta:** Ver respuesta 12 del presente documento.

176. **Pregunta / solicitud:** 4. De acuerdo al Anexo 2 – Estadística de volumen de casos, con fechas y horas de registro, solicitamos a la entidad indicar si es posible conocer el número de casos atendidos en sitio en la sucursales que no cuanta con recurso in house.

**Respuesta:** Ver respuesta 8 en el presente documento.

177. **Pregunta / solicitud:** 5. Solicitamos a la entidad aclarar si el personal in house, es el encargado también de atender los requerimientos realizados vía telefónica y cuáles de estos recursos realizan la atención de la llamadas generadas en las sucursales donde no se tienen recursos in house?

**Respuesta:** Con respecto a la atención de requerimientos realizados vía telefónica, ver respuesta 30 en el presente documento. Considerando que Positiva tiene conexión IP nacional, debe entenderse la capacidad descrita en la Tabla 4 de los términos de referencia como un equipo de trabajo virtual, que debe responder en primera instancia por la disponibilidad del país.

Se firma por quienes intervinieron en la elaboración del presente documento:

*Original firmado por:*

CARLOS ALEJANDRO VANEGAS D.  
Gerente de Logística

SANDRA C. REY T.  
Gerente de Abastecimiento Estratégico

OLGA SANABRIA AMIN  
Vicepresidenta Financiera y Administrativa

JOSE LUIS PEDRAZA  
Gerente Gestión Financiera

JHON ALEXANDER RUBIANO ROJAS  
Técnico Administrativo  
Gerencia de Logística

ALBA YANNETH RAMIREZ VARGAS  
Profesional Especializada  
Gerencia de Compras y Contratación