



**TERMINOS DE REFERENCIA
INVITACION PUBLICA No. 2 DE 2018**

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

**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA
GERENCIA DE LOGÍSTICA**

Abril de 2018

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	5
LISTA DE ANEXOS.....	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPITULO 1 - INFORMACIÓN GENERAL	7
1.1. Objeto	7
1.2. Requisitos generales	7
1.3. Requisitos del cliente	8
1.4. Descripción y alcance.....	8
1.5. Normatividad aplicable	8
1.6. Potestad de la Compañía.....	9
1.7. Perfil del contratista.....	9
1.8. Presupuesto oficial estimado para la contratación	9
1.9. Plazo de ejecución del contrato.....	10
1.10. Lugar de ejecución del contrato	10
1.11. Convocatoria Veedurías Ciudadanas	10
1.12. Prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades	10
1.13. Publicidad, consulta, retiro y observaciones a los términos de referencia	11
1.14. Respuestas a la solicitud de aclaraciones	11
1.15. Apertura y cierre de la invitación	12
1.16. Plazo para la entrega de las ofertas.....	12
1.17. Responsabilidad del oferente	13
1.18. Elaboración y presentación de ofertas.....	13
1.19. Ofertas parciales y alternativas	15
1.20. Prueba y efectos de la presentación de la oferta.....	15
1.21. Aclaraciones a las ofertas presentadas	15
1.22. Cronograma del proceso de selección.....	16
1.23. Interpretación de los términos de referencia	16
1.24. Acuerdo de confidencialidad	17
1.25. Documentos otorgados en el exterior	17
1.26. Criterios de desempate.....	18
1.27. Causales de rechazo de las ofertas	18
1.28. Información Superintendencia de Sociedades y otros organismos de control	19
1.29. Lucha contra la corrupción	19
CAPITULO 2 - REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES DE CONTRATACIÓN	20
2.1. Aspectos jurídicos habilitantes	20
2.1.1. Carta de Presentación de la Oferta	20
2.1.2. Compromisos Anticorrupción.....	20
2.1.3. Lista restrictiva de lavado de activos	21
2.1.4. Certificación de no estar incurso en investigación penal.....	21
2.1.5. Registro Único Tributario	21
2.1.6. Certificado de Existencia y Representación Legal	22
2.1.7. Autorización del órgano social competente	22
2.1.8. Copia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal	22

2.1.9.	Certificado de antecedentes disciplinarios	22
2.1.10.	Certificación de Responsabilidad Fiscal	22
2.1.11.	Certificación Bancaria	23
2.1.12.	Formulario de Vinculación de Proveedores y Empleados, Superintendencia Financiera de Colombia SARLAFT	23
2.1.13.	Certificado Composición Accionaria	23
2.1.14.	Formato único de hoja de vida de la Función Pública	23
2.1.15.	Certificación de paz y salvo por concepto de seguridad social y parafiscales	24
2.1.16.	Acta de consorcio o unión temporal	24
2.1.17.	Póliza de garantía de seriedad de la oferta a favor de entidad estatal	25
2.1.18.	Recibo de pago de la póliza de seriedad de la oferta o constancia	27
2.2.	Aspectos financieros habilitantes	27
2.3.	Aspectos técnicos habilitantes	29
2.3.1.	Experiencia específica del Oferente	30
2.3.2.	Organización del Oferente	31
2.3.3.	Metodología, Cronograma de Actividades y Plan de Trabajo	32
2.3.4.	Modelo operacional e Infraestructura tecnológica	32
2.4.	Aspectos habilitantes en calidad, seguridad, salud ocupacional y ambiente .	33
2.4.1.	Control de calidad	33
2.4.1.1.	Productos/servicios defectuosos	33
2.4.2.	Seguridad y salud ocupacional	34
2.4.3.	Medio ambiente	34
2.5.	Aspectos económicos	34
CAPITULO 3 - CRITERIOS DE EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y ADJUDICACIÓN		35
3.1.	Calificación de las ofertas	35
3.1.1.	Cargo fijo mensual	35
3.1.2.	Cargos variables	36
3.1.3.	Valores agregados	36
3.1.4.	Descuento por pronto pago a favor de Positiva Compañía de Seguros S.A. ..	37
3.1.5.	Apoyo a la industria nacional	37
3.1.6.	Oferentes con trabajadores con discapacidad	38
ANEXOS 39		
Anexo 1 - Modelo carta de presentación de la oferta		40
Anexo 2 – Estadísticas		41
Anexo 3 – Premisas para el servicio		67
3.1.	Acuerdo de confidencialidad	67
3.2.	Estructura del equipo de trabajo	67
3.3.	Hojas de vida de los integrantes del equipo de trabajo	69
3.4.	Recursos para la operación	69
3.5.	Propiedad de los bienes	70
3.6.	Riesgo sobre los bienes	71
3.7.	Distribución de equipos	71
3.8.	Empalme, inicio de la fase operacional y finalización de la prestación de servicios	71
3.9.	Prestación del servicio	72
3.10.	Acuerdo mínimo de niveles de servicio	74

3.10.1.	Operación	76
3.10.1.1.	Generalidades de la atención (o soporte de primer nivel)	76
3.10.1.2.	Soporte técnico	77
3.10.1.2.1.	Actividades de mantenimiento preventivo.....	78
3.10.1.2.2.	Actividades de mantenimiento correctivo	79
3.10.1.2.3.	Instalación, reinstalación de equipos, y entrega de equipos nuevos o reasignados.....	80
3.10.1.2.4.	Pruebas básicas de funcionamiento de hardware	81
3.10.1.2.5.	Instalación de software	81
3.10.1.2.6.	Servicios a sistemas operativos.....	81
3.10.1.2.7.	Conexión del equipo y configuración de usuario.....	82
3.10.1.2.8.	Documentación del proceso de instalación y gestión del conocimiento	82
3.10.1.2.9.	Control de inventarios.....	82
3.10.1.3.	Soporte de segundo nivel y solución	83
3.10.1.4.	Procedimientos para solicitar, recibir y certificar los servicios o bienes:	85
3.10.2.	Comercial.....	85
3.10.3.	Medición del servicio	85
3.10.3.1.	Percepción del usuario.....	85
3.10.3.2.	Oportunidad en solución.....	86
3.10.3.3.	Compensaciones por incumplimiento.....	86
3.11.	Continuidad del servicio.....	87
3.12.	Gestión ambiental	88
3.13.	Cambios sobre la plataforma que conforma la solución	88
3.14.	Al finalizar la prestación del servicio.....	89
Anexo 4 – Equipos a atender e infraestructura disponible		90
Anexo 5 - Matriz de presupuesto y evaluación		94
a)	Cargos fijos mensuales.....	94
b)	Cargos variables	94
I.	Bolsa de repuestos	94
II.	Desborde de capacidades instaladas.....	95
c)	Valores agregados	95
I.	Matriz detalle valor agregado número 1	96
II.	Matriz detalle valor agregado número 2	96
III.	Matriz detalle valor agregado número 3	96
IV.	Matriz detalle valor agregado número 4	97
d)	Descuentos por pronto pago a favor de Positiva Compañía de Seguros S.A.	97
e)	Apoyo a la industria nacional.....	97
f)	Oferentes con trabajadores con discapacidad	97
Anexo 6 - Modelo relación certificación de experiencia.....		98
Anexo 7 - Formulario de Solicitud de Vinculación de Proveedores y Empleados (SARLAFT).....		99
Anexo 8 – Formato único de hoja de vida		101
Anexo 9 - Matriz de Riesgos.....		102
Anexo 10 - Modelo de minuta de contrato.....		103

LISTA DE TABLAS

Tabla 1- Variables a calificar y ponderación.....	35
Tabla 2 - Alternativas de criterio de evaluación.....	36
Tabla 3 – Matriz general de valores agregados.....	37
Tabla 4 - Casos reportados por fecha y hora.....	41
Tabla 5 - Casos por grupo solucionador, con clase y tipificación actual.....	45
Tabla 6 - Casos por clase y ciudad.....	65
Tabla 7 – Capacidades y competencias mínimas requeridas para cada rol.....	68
Tabla 8 – Recursos más frecuentes identificados para la prestación del servicio.....	70
Tabla 9 – Tiempos de atención y solución.....	75
Tabla 10 – Respuestas de percepción a incumplimiento en ANS.....	86
Tabla 11 - Acciones sobre indicadores del servicio.....	87
Tabla 12 – Escenarios de operación en caso de falla de herramienta.....	87
Tabla 13 - Población a atender.....	104
Tabla 14 – Niveles de escalamiento y roles.....	105

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 - Modelo carta de presentación de la oferta.....	40
Anexo 2 – Estadísticas.....	41
Anexo 3 – Premisas para el servicio.....	67
Anexo 4 – Equipos a atender e infraestructura disponible.....	90
Anexo 5 - Matriz de presupuesto y evaluación.....	94
Anexo 6 - Modelo relación certificación de experiencia.....	98
Anexo 7 - Formulario de Solicitud de Vinculación de Proveedores y Empleados (SARLAFT).....	99
Anexo 8 – Formato único de hoja de vida.....	101
Anexo 9 - Matriz de Riesgos.....	102
Anexo 10 - Modelo de minuta de contrato.....	103

INTRODUCCIÓN

Positiva Compañía de Seguros S.A., entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio, en el ejercicio de su actividad administrativa y misional aseguradora, de la cual hace parte toda la actividad de las Vicepresidencias, Sucursales y Puntos de Atención de la Compañía, está interesada en adelantar la contratación de la MESA DE SERVICIO NIVEL 1 Y EL SOPORTE TECNICO PARA INFRAESTRUCTURA BÁSICA DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. A NIVEL NACIONAL, como respuesta a la necesidad que para el caso requieren colmar las diferentes áreas de la Compañía, con un servicio que asegure el primer nivel de atención a requerimientos e incidentes tecnológicos y de logística, así como la solución (con la previa transferencia de conocimiento) o el escalamiento. Si el tema trasciende a un tema de soporte técnico, mantenimiento o reajuste, brindar lo necesario (en el ámbito de la infraestructura básica) con el fin de contribuir al mantenimiento de unos estándares mínimos de disponibilidad (en lo concerniente a niveles de atención y servicio de nivel 1 y de soporte). Por lo anterior, Positiva Compañía de Seguros S.A. está interesada en contratar estos servicios bajo la modalidad outsourcing.

Positiva es una entidad aseguradora, organizada como sociedad anónima que, como consecuencia de la participación mayoritaria del Estado tiene el carácter de entidad descentralizada indirecta del nivel nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente sometida al Régimen de Empresas Industriales y Comerciales del Estado. La sociedad tiene por objeto la realización de operaciones de seguros de vida individual y afines, bajo las modalidades y los ramos facultados expresamente; de coaseguros y reaseguros en los mismos ramos facultados; y como Administradora de Riesgos Laborales en aplicación de la Ley 100 de 1993, sus decretos reglamentarios y demás normas que los modifiquen o adicionen, el desarrollo de todas aquellas actividades que por ley sean permitidas a este tipo de sociedades.

Positiva, dentro de su política Integral de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, está comprometida en orientar su gestión a la obtención de beneficios y resultados en forma eficiente, eficaz y efectiva para sus asegurados y busca fortalecer las prácticas gerenciales, operativas y administrativas de forma integral, por lo cual se obliga a implantar Sistemas Integrales de Gestión –SIG- y a mejorar continuamente los procesos, con un equipo humano idóneo y competente, ejerciendo un autocontrol integral, encaminados al cumplimiento de su función social y al logro de la rentabilidad esperada por sus accionistas, a través de la mejora continua y los fines esenciales del estado, conforme a los requisitos establecidos en el marco legal y una adecuada gestión de riesgos.

Positiva Compañía de Seguros S.A., está comprometida a su vez a proteger a su talento humano para que no sufra incidentes de trabajo, ni enfermedades profesionales y a prevenir la contaminación ambiental, mediante la implementación de programas de gestión acordes con los riesgos e impactos y el cumplimiento de los requisitos legales.

CAPITULO 1 - INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Objeto

Positiva Compañía de Seguros S.A., a través de su Gerencia de Logística está interesada en recibir ofertas para la CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIO NIVEL 1 Y EL SOPORTE TECNICO PARA INFRAESTRUCTURA BÁSICA A NIVEL NACIONAL.

1.2. Requisitos generales

El contratista deberá:

- Garantizar el manejo confidencial de la información de la Compañía, que con objeto del contrato llegare a conocer y garantizar que el uso de la misma solo será para fines del desarrollo y cumplimiento del objeto del contrato.
- Garantizar que si con objeto del desarrollo del contrato y utilizando los recursos para ello dispuestos, el proveedor que preste el servicio llegase a generar un producto, éste será de propiedad exclusiva de Positiva Compañía de Seguros S.A.
- Garantizar el uso correcto de la imagen corporativa de Positiva Compañía de Seguros S.A. de acuerdo con lo establecido en el manual que para ello se definió por la Compañía.
- Ejecutar en su totalidad las actividades encomendadas según los requisitos técnicos definidos y asumir la entrega de los informes a los centros de costo, previa revisión y autorización del Supervisor del Contrato.
- Garantizar la entrega de los informes de gestión y avance con periodicidad mensual o los que le sean requeridos por el supervisor del contrato.
- Asistir a los comités que con objeto del desarrollo del contrato se llegasen a convocar por la entidad contratante o por la supervisión del contrato.
- Gestionar un archivo consolidado y organizado, con los soportes de las actividades y servicios prestados del 1 al 30 de cada mes, por áreas y centros de costo y permitir la revisión y verificación de los mismos a quien haga las veces de la supervisión, en cualquier momento del vínculo según los tiempos y frecuencia de revisión concertadas y hasta 6 meses después del contrato que se llegare a celebrar.
- Informar si su empresa está certificada en sistemas de Gestión Integral, indicando la norma en la cual está certificada o en proceso de certificación y la fecha en que la certificación fue expedida.
- Contar con el programa de salud ocupacional y el cronograma de actividades de salud ocupacional y garantizar la afiliación en seguridad social del equipo de trabajo en el contrato que se llegare a celebrar.

1.3. Requisitos del cliente

Para una buena prestación del servicio, el cliente interno requiere:

- La prestación de un servicio oportuno y confiable.
- El proveedor debe estar en contacto permanente con los coordinadores sucursales y/o locales asignados a los diferentes centros de costo.
- El servicio entregado al cliente debe cumplir con los requisitos técnicos definidos por Positiva Compañía de Seguros S.A.
- Cualquier servicio solicitado y que no cumpla con los requisitos exigidos no será recibido a conformidad y el proveedor deberá realizarlo nuevamente, de lo contrario no se contabilizará en la cuenta de ese periodo. Esto no debe modificar los tiempos de entrega.
- Durante la prestación del servicio se requiere una actitud proactiva por parte del contratista, orientada a la asesoría permanente y al acompañamiento en el proceso que se contrata a través de esta Invitación.
- El contratista debe garantizar que el servicio prestado responda a las necesidades previstas en el plan de trabajo.
- El contratista debe estar en contacto permanente con los coordinadores regionales y/o locales asignados a los diferentes centros de costo.

Por lo anterior, el oferente interesado debe garantizar y desarrollar en la oferta las estrategias consideradas para el cumplimiento de los requisitos del Cliente.

1.4. Descripción y alcance

La contratación permitirá a Positiva contar con un servicio cuyo alcance está dado en términos de permitir que se asegure el primer nivel de atención a requerimientos e incidentes tecnológicos y de logística, así como la solución (con la previa transferencia de conocimiento) o el escalamiento. Si el tema trasciende a un tema de soporte técnico, mantenimiento o reajuste, brindar lo necesario (en el ámbito de la infraestructura básica) con el fin de contribuir al mantenimiento de unos estándares mínimos de disponibilidad (en lo concerniente a niveles de atención y servicio de nivel 1 y de soporte).

1.5. Normatividad aplicable

El régimen jurídico aplicable a la presente Invitación Pública y al contrato que de ella se derive será el previsto en la Constitución Política, en lo pertinente en las normas civiles y comerciales y en especial lo establecido en el capítulo 9 Modalidades de selección, numeral 9.1. INVITACION PUBLICA del MANUAL PARA LA GESTION DE ABASTECIMIENTO, que establece el procedimiento a desarrollarse cuando se trata de la modalidad de contratación denominada Invitación Pública.

1.6. Potestad de la Compañía

Esta invitación no obliga a la entidad a contratar, ni a reconocer ningún tipo de gasto en que incurra la persona jurídica en la elaboración de la oferta, ni a otro tipo de reconocimiento. Así mismo, la entidad se reserva el derecho de modificar, suspender y/o dar por terminado el proceso, en cualquier etapa, sin que se llegue a la Adjudicación del mismo. El oferente deberá ofrecer el servicio de acuerdo con lo especificado en este documento.

1.7. Perfil del contratista

Positiva Compañía de Seguros S.A. seleccionará una persona jurídica, Unión Temporal o Consorcio, cuyo objeto comprenda prestación de servicios afines al objeto contractual y con una sede operacional en la ciudad de Bogotá y/o en los siguientes municipios: Cota, Mosquera, Funza, o Chía registrada comercialmente ante la Cámara de Comercio de esa ciudad o municipio como domicilio principal o sucursal.

El desarrollo del objeto contractual es principalmente en las instalaciones de Positiva Compañía de Seguros S.A.

1.8. Presupuesto oficial estimado para la contratación

El valor del presupuesto oficial estimado para la presente contratación es de **OCHOCIENTOS CINCUENTA MILLONES CATORCE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$850.014.279)** incluido IVA, aumentos de carga prestacional por cambio de año y demás impuestos a que haya lugar.

El presupuesto de la presente invitación se encuentra amparado por los Códigos de Disponibilidad Presupuestal, expedidos por el área de presupuesto de la Compañía, así:

- CDP No.C55592018 por \$310.014.279 con cargo al rubro mantenimiento, reparaciones y adecuaciones
- CDP No.C55072019 por \$540.000.000 con cargo al rubro mantenimiento, reparaciones y adecuaciones

El valor de referencia de la oferta será el consignado en el formato correspondiente y se usará como lista marco de precios y para efectos comparativos en sus cantidades, no obstante, el contrato será por demanda y por el total del presupuesto (ver Anexo 5).

Al existir ajuste en términos de tiempo, valor u otros contractuales, el contratista se compromete a modificar las garantías y demás condiciones de orden variable que se requieran dentro de la formalidad del contrato.

Los costos unitarios serán ajustados cada año, así:

- Cargo fijo mensual: de acuerdo con el promedio entre la variación del IPC del año inmediatamente anterior y el salario mínimo mensual legal vigente para el nuevo año.

- Elementos diferentes al cargo fijo mensual, cotizados en el Anexo 5: de acuerdo con la variación del IPC del año inmediatamente anterior.

Los ajustes se harán a partir de cada año fiscal y aplica a para los servicios / pedidos radicados en el operador a partir de cada año nuevo (el primer ajuste será para los pedidos hechos a partir del 01 de enero de 2019).

El ajuste se hará a partir de cada año fiscal y aplica a partir de cada año nuevo.

1.9. Plazo de ejecución del contrato

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 oferente se compromete a mantener las condiciones de servicio y precio pactadas en el desarrollo del contrato en caso de requerirse, por parte de Positiva Compañía de Seguros S.A. para gestiones de extensiones en plazo.

1.10. Lugar de ejecución del contrato

El contrato se ejecutará en las sedes de Positiva Compañía de Seguros S.A. con cobertura en el ámbito nacional y en aquellos sitios en donde se cuente con equipos de propiedad o por personal de la compañía. Para mejor referencia, se recomienda revisar:

- Anexo 3 (Tabla 7 del numeral 3.2): Soporte in-house.
- Anexo 4 (literal Ubicaciones físicas e infraestructura de Positiva Compañía de Seguros para atender (a diligenciar por el oferente): Ubicación de oficinas de Positiva.

1.11. Convocatoria Veedurías Ciudadanas

Positiva Compañía de Seguros S.A. invita a todos los interesados y a las veedurías ciudadanas para que participen con las recomendaciones escritas y oportunas, en las etapas de planeación de la contratación y gestión de la contratación que la Entidad adelanta.

1.12. Prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades

No pueden participar en procedimientos de selección ni celebrar contratos con Positiva Compañía de Seguros S.A, las personas naturales o jurídicas, el representante legal y los socios de la persona jurídica que se encuentren incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad señaladas en la Constitución Política y en las Leyes, especialmente, las contempladas en los artículos 8° y 9° de la ley 80 de 1993, el artículo 5 de la ley 828 de 2003.

Igualmente, no debe estar inscrito en el boletín de Responsables Fiscales vigentes, publicado por la Contraloría General de la Nación de conformidad con el artículo 60 de la Ley 610 de 2000, ni estar sancionado por la Procuraduría General de la Nación, de igual manera no puede estar incurso en investigaciones penales.

En el evento que la inhabilidad e incompatibilidad sobrevenga en un oferente, se entiende que renuncia a la participación y a los derechos adquiridos en el mismo. Si sobreviene en un contratista, debe realizarse la cesión del contrato, previa autorización de Positiva Compañía de Seguros S.A. y si sobreviene en uno de los miembros del consorcio o unión temporal, éste debe ceder su participación a un tercero, previa autorización de la Compañía.

1.13. Publicidad, consulta, retiro y observaciones a los términos de referencia

Positiva Compañía de Seguros S.A. realizará la publicidad de la Invitación en su página Web.

Los interesados en hacer observaciones a los términos de referencia podrán hacerlo durante las fechas previstas en el cronograma y a través de cualquiera de las siguientes opciones:

CORREO ELECTRÓNICO

contratacion@positiva.gov.co; contratacion.outsourcingprocesos@positiva.gov.co;
carlosa.vanegas@positiva.gov.co; jarubiano@positiva.gov.co

COMUNICACIÓN FÍSICA

Documento radicado **UNICAMENTE** en la Casa Matriz de Positiva Compañía de Seguros S.A. y dirigido a la Gerencia de Abastecimiento Estratégico y/o Gerencia de Logística
Dirección: Avenida Carrera 45 (Autopista Norte) No.94-72, Bogotá Piso1 - Correspondencia

Los escritos deberán indicar en el asunto “Observación a los términos de referencia: “Invitación Pública No. 2-CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIO NIVEL 1 Y EL SOPORTE TECNICO PARA INFRAESTRUCTURA BÁSICA DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. A NIVEL NACIONAL”

1.14. Respuestas a la solicitud de aclaraciones

Las respuestas serán publicadas a través de la Página Web de la entidad para que sean conocidas por todos los interesados y en ningún caso suspenderán los plazos establecidos en los presentes términos de referencia ni constituirán por si solas modificación de éstos.

Positiva Compañía de Seguros S.A. se reserva la discrecionalidad de responder o publicar las observaciones recibidas después de la fecha señalada en el cronograma.

Se entiende para todos los efectos del presente proceso que la única correspondencia oficial y susceptible de controversia será la que se envíe a tal como se indica en el numeral anterior.

En el evento de considerarse la modificación a los términos de referencia ésta se hará mediante adendas, numeradas en forma consecutiva, las cuales formarán parte integral de los términos de referencia y serán publicadas en la página Web de Positiva Compañía de Seguros S.A.

Igualmente, mediante adendas, la Compañía podrá prorrogar el plazo de la presentación de las ofertas. Por lo tanto, carecerán de validez las informaciones, modificaciones o aclaraciones suministradas en forma verbal por cualquier servidor de Positiva Compañía de Seguros S.A. En caso de Consorcios o de Uniones Temporales, las adendas y la información sobre preguntas y

respuestas que sean enviadas al representante legal de los mismos, se consideran como recibidas por todos los integrantes.

Los términos de referencia y las adendas deben ser interpretados como un todo y sus disposiciones no deben ser entendidas de manera separada.

1.15. Apertura y cierre de la invitación

Ver numeral 1.22 - Cronograma del proceso de selección.

El acto de apertura se entenderá perfeccionado con la publicación de los términos de referencia definitivos.

El acto de cierre se da con la fecha y hora que se indica en el cronograma, depositadas las ofertas en urna, a las cuales de manera posterior al cierre se les dará apertura en el lugar, fecha y hora señalados para el cierre. En presencia de los oferentes que asistan al acto de cierre se hará apertura de estas ofertas, así como la devolución de aquellas cuya solicitud de retiro se hubiere efectuado dentro del término señalado anteriormente.

Se diligenciarán dos formatos:

- **Recepción de ofertas:** este formato deberá diligenciarlo la persona que haga el depósito de la oferta en la urna dispuesta para el efecto.
- **Apertura de oferta:** este formato deberá diligenciarlo un servidor de POSITIVA de acuerdo con los datos solicitados en el mismo y una vez se haga la apertura de la oferta frente a los asistentes que se queden al momento del cierre, deberá ser suscrito por los servidores de la Compañía que asisten al cierre y podrá ser firmado por los terceros asistentes que asisten al mismo.

Las ofertas originales serán abiertas por funcionarios de Positiva Compañía de Seguros S.A.

Cuando Positiva Compañía de Seguros S.A. lo estime conveniente, el plazo del cierre de la Convocatoria se podrá prorrogar.

1.16. Plazo para la entrega de las ofertas

LUGAR Y FECHA	REGISTRO DE ENTREGA DE OFERTAS
Ver numeral 1.22 - Cronograma del proceso de selección	Contendrá: Fecha, hora, nombre o razón social del oferente y nombre de la persona que en nombre o por cuenta de éste ha efectuado materialmente la entrega de la oferta.

Las ofertas deben ser depositadas únicamente en la urna dispuesta por Positiva Compañía de Seguros S.A. para los efectos de este proceso y de manera personal. La ubicación de la urna se indica en el numeral correspondiente al Cronograma del proceso de selección.

No se tendrán en cuenta y por lo tanto no serán objeto de habilitación y calificación las ofertas que lleguen a Positiva Compañía de Seguros S.A.:

- Por correo postal y se radiquen en correspondencia de Positiva.
- Fax
- Correo electrónico.
- Después de la hora señalada en los presentes términos, el día del cierre (estas ofertas no se recibirán por parte de la Compañía)
- Presentadas en medio magnético únicamente.
- Entregadas a un funcionario de Positiva.

En estos eventos los sobres respectivos serán devueltos a través de correo certificado.

Los funcionarios de Positiva Compañía de Seguros S.A., en el día y a la hora señalada para el cierre de la Invitación Pública declararán el cierre de manera pública, de tal forma que los asistentes, oferentes y funcionarios presentes en la diligencia de cierre sean testigos del cierre oficial. Así mismo, queda claro que para la aplicación de la fecha y hora señaladas, se tendrá como lugar de presentación de las ofertas exclusivamente el señalado en el Cronograma del proceso de selección expuesto en este documento, por tal motivo las ofertas presentadas por fuera de la hora aquí señalada, o en un lugar distinto se devolverán en el estado en que fueron presentadas por los oferentes.

Para evitar discrepancias respecto a la puntualidad de la hora de cierre de la invitación, Positiva Compañía de Seguros S.A. utilizará la hora legal para Colombia suministrada por el Instituto Nacional de Metrología de Colombia a través de su página WEB. Se solicita a los participantes verificar con anterioridad esta referencia horaria para evitar cualquier incongruencia.

En caso de no recibir ofertas se elaborará acta de cierre y se declarará desierta.

1.17. Responsabilidad del oferente

El oferente debe examinar cuidadosamente los documentos de la invitación e informarse sobre todas las condiciones y circunstancias que puedan afectar de alguna manera el cumplimiento del objeto de la misma. Con la presentación de la oferta se entenderá que el oferente ha aceptado que los documentos son adecuados, suficientes y están completos para atender el objeto de la futura contratación.

1.18. Elaboración y presentación de ofertas

El oferente presentará su oferta ajustada en todos los aspectos a los presentes términos de referencia y anexará la documentación e información exigida.

Si existiere discrepancia entre cifras y textos, se dará prelación a lo consignado en los textos. En las discrepancias entre textos, que no puedan despejarse con simple raciocinio, prevalecerá el último texto consignado.

Los documentos de la oferta no deben presentar tachaduras, borrones o enmendaduras que den lugar a diferentes interpretaciones o inducir a error, a menos que se haga la salvedad correspondiente, mediante confirmación con la firma del oferente o en su defecto, validada(s) en la carta de presentación de la oferta. Sin este requisito las enmiendas no se considerarán válidas.

Las ofertas deberán ser presentadas impresas, sus hojas anilladas y todos sus documentos foliados consecutivamente en orden ascendente, iniciando desde el 01 e incluyendo las caratulas y hojas de índice, como también los medios magnéticos. En la carta de presentación deberá indicarse el número total de folios, el valor en letras y números de su oferta y un índice donde se relacione el contenido total de la oferta.

La oferta debe presentarse en un (1) original impreso compuesto por cinco (5) cuadernillos, plenamente identificados detallando los siguientes temas y en el orden que a continuación se establece y con numeración consecutiva entre ellos, de modo que al revisar la totalidad de la oferta se pueda determinar el total de folios que componen la oferta:

- Información Jurídica
- Información Financiera
- Información Técnica para esta contratación y portafolio de servicios de la entidad
- Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente-CASISOMA
- Oferta Económica

Adicionalmente se presentará en sobre sellado la información en un (1) medio magnético que contenga la oferta completa en formato PDF con seguridad de edición y copia en sobre cerrado identificado como ORIGINAL con todos los documentos y anexos relacionados y la oferta, debidamente rotulado y que no permita confusión con otros medios magnéticos entregados. El sobre deberá estar cerrado y rotulado de manera que se identifique el nombre y número y objeto de la invitación, el nombre del oferente, su dirección y teléfono. En caso de que haya discrepancias entre la información de los medios magnéticos y la impresa, primará la impresa.

Las ofertas deberán referirse y sujetarse a todos y cada uno de los puntos contenidos en los Términos de Referencia.

Las fotocopias que se anexen a las ofertas deberán ser completamente legibles, si las fotocopias no son legibles, se tendrá como un folio no presentado.

La oferta debe contener el nombre o razón social, residencia, domicilio comercial, números telefónicos fijos y móviles, correos electrónicos y número de fax del oferente.

La oferta, tanto el original como el medio magnético, deberá llevar el nombre del oferente, la firma del Representante Legal o de la persona autorizada para presentarla.

La oferta deberá ser presentada en idioma español.

El precio total de la oferta se indicará en números y en letras, incluyendo todos los costos directos e indirectos para la ejecución del contrato, tales como gastos de legalización, impuestos, pago

de personal, viáticos y gastos de transporte, compra de materiales, utilidad, etc. En caso de discrepancia entre el valor consignado en número y el señalado en letras, se tomará este último.

Los presentes términos de referencia incluyen los Anexos que deberán diligenciar completamente los oferentes, a efectos de suministrar la información necesaria para la evaluación de la oferta. Los Anexos también deben ser entregados en medios magnéticos, preferiblemente en la aplicación utilizada para su publicación y sin restricción para impresión y/o copia de textos.

1.19. Ofertas parciales y alternativas

Positiva Compañía de Seguros S.A. no aceptará ofertas parciales, alternativas y/o incompletas.

1.20. Prueba y efectos de la presentación de la oferta

Al presentar oferta, el oferente acepta la totalidad de los Términos de Referencia y exigencias previstas en los documentos de la presente invitación; las salvedades, y/o condicionamientos darán lugar a que la oferta no sea elegible.

Por la sola presentación de la oferta se considera que el oferente ha estudiado en forma completa las especificaciones, anexos y demás documentos del proceso; que recibió las aclaraciones necesarias por parte de Positiva Compañía de Seguros S.A., sobre inquietudes o dudas previamente consultadas y aceptan que estos Términos de Referencia son completos, compatibles y adecuados para identificar los trabajos que se contratarán, que están enterados a satisfacción en cuanto al alcance del servicio y que han tenido en cuenta todo lo anterior para fijar los precios, plazos y demás aspectos de su oferta, necesarios para la debida ejecución.

El oferente entiende y acepta que, en el evento de resultar favorecido con la adjudicación y suscriba el contrato correspondiente, en su calidad de Contratista asume todas las obligaciones necesarias para el debido cumplimiento del objeto de este encargo, y en especial debe actuar con toda la diligencia y cuidado que le son propias a la naturaleza del contrato, de conformidad con el artículo 1603 del Código Civil y normas concordantes.

La circunstancia que el oferente con el que se celebre el contrato objeto del presente proceso, no haya estudiado o verificado toda la información que pueda influir en la determinación de su oferta, no lo eximirá de la obligación de asumir las responsabilidades que le correspondan, ni le dará derecho a reclamaciones, reembolsos o ajustes de ninguna naturaleza.

1.21. Aclaraciones a las ofertas presentadas

Dentro del más estricto respeto por el tratamiento igualitario a los oferentes, Positiva Compañía de Seguros S.A. podrá solicitar a todos o a cualquiera de ellos las aclaraciones o informaciones que estime pertinente, a fin de despejar cualquier punto dudoso o equívoco de las ofertas.

Positiva Compañía de Seguros S.A. se reserva el derecho de analizar las respuestas de los oferentes en estos casos y de evaluar si ellas aclaran o explican lo solicitado. Estas aclaraciones o explicaciones no servirán para adicionar o modificar la oferta. Positiva Compañía de Seguros

S.A. tomará de las aclaraciones y explicaciones únicamente los aspectos que satisfagan su interés de aclaración.

1.22. Cronograma del proceso de selección

MESA DE AYUDA IP No.2

Actividad	FECHA
Publicación de Pre – Términos de Referencia	Lunes 2 de abril de 2018
Observaciones a los Pre – Términos de Referencia	Viernes 6 de abril de 2018
Apertura del proceso y Publicación de Términos de Referencia Definitivos	Lunes 23 de abril de 2018
Audiencia de Aclaración de términos y asignación de Matriz de Riesgos	Jueves 26 de abril de 2018 Hora: 2:30 p.m. a 3:30 pm. Lugar: Positiva Casa Matriz, ubicada en la Autopista Norte No. 94-72 en la Sala Innovación Piso 2.
Cierre de la Invitación	Viernes 4 de mayo de 2018 Lugar: Positiva Casa Matriz, Autopista Norte No. 94-72 Sala Innovación Piso 2. Hora límite para depositar en urna: 2:30 pm Nota: No se admiten ofertas que sean radicadas en correspondencia. Únicamente es válido depositar en urna antes de la hora límite de cierre.
Habilitaciones Jurídica, Financiera, técnica y Casisoma	Del 7 al 10 de mayo de 2018
Publicación resultado habilitación	Jueves 10 de mayo de 2018
Observaciones al resultado de la habilitación	Del 11 al 15 de mayo de 2018
Evaluación técnica y económica	Miércoles 16 de mayo de 2018
Publicación resultado evaluación	Miércoles 16 de mayo de 2018
Observaciones a la evaluación	Jueves 17 de mayo de 2018
Adjudicación y/o Declaratoria de desierta. Respuesta a observaciones de evaluación	Viernes 18 de mayo de 2018
Firma y legalización	Del 21 al 23 de mayo de 2018
Proceso de empalme (sin retribución económica para el oferente que resulte adjudicatario)	Del 24 al 31 de mayo de 2018
Inicio de Fase Operativa	Viernes 1 de junio de 2018

1.23. Interpretación de los términos de referencia

Los Términos de Referencia deben ser interpretados como un todo, por lo que sus disposiciones no pueden ser entendidas ni interpretadas de manera separada al que indique su contexto general. Los plazos establecidos en los Términos de Referencia y en sus anexos, se entenderán como días hábiles y los meses como calendario, salvo que de manera expresa se indique lo contrario; cuando el vencimiento de un plazo no corresponda a un día hábil o laborable, el vencimiento del plazo se trasladará al día hábil siguiente; el sábado no se considera como día hábil.

Los Términos de Referencia hacen parte del contrato que se celebre, así mismo toda la información relacionada con el documento contractual a suscribir se relaciona en el Anexo 10- Modelo minuta de contrato y en el Anexo 9 –Matriz de estimación, tipificación, asignación y

distribución de riesgos previsible del contrato, se manifiesta todo el panorama de riesgos para esta contratación.

1.24. Acuerdo de confidencialidad

En el evento de considerarse necesario, se suscribirá entre las partes un acuerdo de confidencialidad, el cual hará parte integral del contrato.

1.25. Documentos otorgados en el exterior

Los documentos otorgados en el exterior que no estén en idioma Castellano deberán ser traducidos al castellano y presentarse junto con su original otorgado en lengua extranjera. Los documentos otorgados en el exterior deberán presentarse legalizados o apostillados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia.

- **Consularización.** De conformidad con lo previsto por el artículo 480 del Código de Comercio, “los documentos otorgados en el exterior se autenticarán por los funcionarios competentes para ello en el respectivo país, y la firma de tales funcionarios lo será a su vez por el cónsul colombiano o, a falta de éste, por el de una nación amiga, sin perjuicio de lo establecido en convenios internacionales sobre el régimen de los poderes”; tratándose de sociedades, expresa además el citado artículo del Código de Comercio que “al autenticar los documentos a que se refiere este artículo, los cónsules harán constar que existe la sociedad y ejerce su objeto conforme a las leyes del respectivo país”. Surtido el trámite señalado en el presente numeral, estos documentos deben ser presentados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia para la correspondiente legalización de la firma del cónsul y demás trámites pertinentes.
- **Apostille.** Cuando se trate de documentos de naturaleza pública otorgados en el exterior, de conformidad con lo previsto en la Ley 455 de 1998, no se requerirá del trámite de Consularización señalado en el numeral anterior, siempre que provenga de uno de los países signatarios de la Convención de La Haya del 5 de octubre de 1961, sobre abolición del requisito de legalización para documentos públicos extranjeros, aprobada por la Ley 455 de 1998. En este caso solo será exigible la apostille, trámite que consiste en el certificado mediante el cual se avala la autenticidad de la firma y el título a que ha actuado la persona firmante del documento y que se surte ante la autoridad competente en el país de origen. Los documentos otorgados en el exterior que no estén en idioma castellano proveniente de países signatarios de la convención de La Haya, deberán ser presentados acompañados de una traducción a este idioma, EL OFERENTE que resulte adjudicatario debe presentar la traducción oficial al castellano de los documentos presentados por escrito en idioma extranjero, la cual podrá ser oficial en los términos del artículo 260 del Código de Procedimiento Civil o efectuada por traductor o intérprete no oficial pero cumpliendo el trámite del Apostille. Los documentos otorgados en el exterior que no estén en idioma castellano y que provengan de países NO signatarios de la Convención de La Haya deberán presentarse acompañado de una traducción oficial a este idioma, en los términos del artículo 260 del Código de Procedimiento Civil.

1.26. Criterios de desempate

En caso de existir empate entre los oferentes habilitados serán criterios de desempate en el respectivo orden los siguientes:

- Se preferirá a la empresa que ofrezca menor costo financiero en el Cargo Fijo Mensual.
- Se preferirá a la empresa que obtenga mayor puntaje en el ítem de valores agregados.
- Se preferirá a la empresa que ofrezca menor costo financiero en el Catálogo de Cargos Variables
- Se preferirá a la empresa cuyas certificaciones de experiencia (las válidas) sumen el mayor valor económico.
- Se preferirá la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.
- Se preferirá al oferente singular que acredite tener vinculado laboralmente por lo menos un mínimo del 10% de sus empleados en las condiciones de discapacidad y el cumplimiento de los presupuestos contenidos en la Ley 361 de 1997, debidamente certificadas por la oficina de trabajo de la respectiva zona, que hayan sido contratados con por lo menos un año de anterioridad y que certifique adicionalmente que mantendrá dicho personal por un lapso igual al de la contratación.
- Se procederá a elegir al ganador mediante sorteo por balotas, para lo cual en la fecha y hora que al efecto se cite a los Oferentes, los representantes legales (o delegados) de los Oferentes empatados escogerán las balotas y se adjudicará a aquel que haya tomado la balota con el número mayor.

1.27. Causales de rechazo de las ofertas

Se procederá al rechazo de las ofertas, ante la ocurrencia de una cualquiera de las siguientes eventualidades:

- a. Cuando se compruebe que un oferente ha interferido, influenciado, u obtenido correspondencia interna, proyectos de concepto de evaluación o de respuesta a observaciones, no enviados oficialmente.
- b. Cuando en la oferta se encuentre información o documentos que contengan datos tergiversados, alterados o inexactos.
- c. Cuando no se presenten las aclaraciones y/o requerimientos solicitados por Positiva Compañía de Seguros S.A., dentro del término establecido para tal efecto.
- d. Cuando la oferta se reciba con posterioridad a la fecha y hora fijada para el cierre de la invitación.
- e. Cuando no se firme la carta de presentación de la oferta o ésta sea firmada por una persona que no tenga autorización para ello.
- f. En el caso que el oferente se encuentre incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad fijadas por la Constitución o las leyes o demás disposiciones legales vigentes o por estar incluido en alguna lista de carácter restrictivo de Gobierno o autoridad extranjera.
- g. La no presentación de la garantía de seriedad de la Oferta.
- h. La no presentación de alguno de los documentos requeridos para la comparación objetiva de ofertas, o que estos no llenen los requisitos señalados en estos términos de referencia.

- i. Cuando el objeto social del oferente o el de la asociación (consorcio o unión temporal) no cubra el objeto de la presente contratación.
- j. Cuando las sociedades o asociaciones (consorcio o unión temporal) no cumplan con el tiempo de duración exigido en los Términos.
- k. Cuando las facultades del representante legal no alcancen para los propósitos de este proceso de selección y no se adjunte la respectiva autorización.

- l. Cuando el oferente omita la cotización de uno o más ítems, cuando ello se exija en los términos o cuando condicione su oferta.
- m. Cuando no se anexe alguno de los documentos exigidos en los aspectos financieros, económicos y jurídicos, cuando sea necesario para la comparación objetiva de las ofertas.
- n. Cuando no se cumpla con alguno de los indicadores financieros.
- o. Por no anexar las certificaciones solicitadas en los presentes términos.
- p. Por no cotizar en pesos colombianos.
- q. Cuando la oferta exceda el presupuesto oficial dispuesto por Positiva Compañía de Seguros S.A.
- r. Cuando se compruebe confabulación entre los oferentes, de acuerdo a lo previsto en el Decreto 2153 de 1992, numeral 9 artículo 47 y demás que lo modifiquen o adicionen.
- s. Cuando la oferta sea parcial o condicionada.
- t. Cuando no se cumpla con las exigencias de carácter obligatorio señaladas en el CAPITULO 2 - REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES DE CONTRATACIÓN, de los términos de referencia.
- u. Cuando se hubiere proferido medida de aseguramiento en firme al representante legal de la persona jurídica o a alguno de sus socios, en el caso de que el oferente sea Unión Temporal o Consorcio al representante legal de estas o alguno de los representantes de las firmas que los conforman, como consecuencia de hechos u omisiones, aquella quedará inhabilitada de inmediato para hacerse partícipe de la presente Invitación Pública y si se hubiese presentado quedará descalificada de inmediato.

1.28. Información Superintendencia de Sociedades y otros organismos de control

Positiva Compañía de Seguros S.A., se reserva la facultad de verificar la información suministrada por el oferente en su oferta y la reportada ante la Superintendencia de Sociedades o cualquier otro organismo de control. En caso de existir discrepancias en la información suministrada, se requerirán las aclaraciones del caso y en caso de no ser justificadas de manera objetiva, podrá generar el rechazo de la oferta.

1.29. Lucha contra la corrupción

En el evento de conocerse casos especiales de corrupción en las Entidades del Estado se debe reportar el hecho al Programa Presidencial "Lucha Contra la Corrupción" a través de alguno de los siguientes medios: los números telefónicos (57 1) 5629300 (57 1) 3341507; Fax (57 1) 5658671; línea gratis de atención desde cualquier lugar del país 018000-913040; E-mail: buzon1@presidencia.gov.co; al sitio de denuncias del Programa, en la página web www.anticorrupción.gov.co; correspondencia o personalmente, en la dirección Carrera 8 No. 7-27, Edificio Galán Bogotá D.C., horario de atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:45 p.m. lineaetica@positiva.gov.co.

CAPITULO 2 - REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES DE CONTRATACIÓN

En el presente proceso de selección podrán participar personas jurídicas nacionales que no infrinjan las normas constitucionales y legales colombianas, que cumplan con los requisitos establecidos de la manera que se exige en estos Términos.

Los documentos de la oferta deben presentarse en el siguiente orden y serán de obligatorio cumplimiento:

2.1. Aspectos jurídicos habilitantes

Positiva Compañía de Seguros S.A., realizará una verificación del cumplimiento de los requisitos de orden legal y normativos estipulados en los presentes términos, verificando el estricto cumplimiento de los requisitos exigidos. Para este efecto se emitirá concepto dando a conocer en forma explícita aquella(s) oferta(s) que cumple(n) y la(s) que no cumple(n).

De conformidad con lo anterior, si una oferta no cumple con los requisitos exigidos, determinará la causal de rechazo de la misma y su consecuente exclusión de ser considerada para la adjudicación, sin perjuicio de que la respectiva oferta sea estudiada en los demás factores previstos en este capítulo.

2.1.1. Carta de Presentación de la Oferta

Este requisito se acreditará aportando la Carta de Presentación de la Oferta (Anexo 1 - Modelo carta de presentación de la oferta) firmada por el Representante Legal del Oferente indicando todos los datos requeridos.

Se debe tener en cuenta:

- La omisión de este documento, la omisión de las firmas, la omisión o modificación de alguno de los compromisos relacionados en el Anexo, no será subsanable y generará **el rechazo de la oferta**.
- En caso de que la información y soportes suministrados en la oferta no coincidan con la condición o naturaleza (Persona Jurídica, Consorcio y/o Unión Temporal) con que fue suscrito el anexo 1, este se tendrá como no presentado y generará **el rechazo de la oferta**.
- Cuando la carta de presentación de la oferta no guarde concordancia con lo manifestado en la oferta económica, predominará la información contenida en la carta de presentación de la oferta. Para estos efectos, la entidad se reserva el derecho de solicitar aclaración.

2.1.2. Compromisos Anticorrupción

El Oferente apoyará la acción del Estado Colombiano y de Positiva Compañía de Seguros S.A. para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas, y en este contexto deberá asumir explícitamente y hacer su manifestación por escrito dentro de la presentación de su oferta, los siguientes compromisos, sin perjuicio de su obligación de cumplir la ley colombiana:

- El Oferente se compromete a no ofrecer ni dar sobornos ni ninguna otra forma de halago o dádiva a ningún funcionario en relación con su Oferta, con el proceso de Invitación o de contratación, ni con la ejecución del Contrato que pueda celebrarse como resultado de su Oferta.
- El Oferente se compromete a no permitir que nadie, bien sea empleado suyo o un tercero independiente lo haga en su nombre.
- El Oferente se compromete al cumplimiento en todo momento de las leyes de la República de Colombia, y especialmente de aquellas que rigen la presente Invitación y la relación contractual que podría derivarse de ella, y se impone la obligación de no ofrecer o pagar sobornos o cualquier halago corrupto a los funcionarios de Positiva Compañía de Seguros S.A., ni a cualquier otro funcionario público que pueda influir en la Adjudicación de la Invitación, bien sea directa o indirectamente, ni a terceras personas que por su influencia sobre funcionarios públicos, puedan influir sobre la Adjudicación, ni de ofrecer pagos o halagos a los funcionarios de Positiva Compañía de Seguros S.A., durante el desarrollo del contrato que se suscribiría de ser elegida su Oferta.
- El Oferente se compromete formalmente a no celebrar acuerdos o realizar actos o conductas que tengan por objeto la colusión en la Invitación.

Este requisito se acreditará dentro de la Carta de Presentación de la Oferta (Anexo 1 - Modelo carta de presentación de la oferta), donde se enuncian los principales aspectos mencionados en este ítem.

2.1.3. Lista restrictiva de lavado de activos

El representante legal del oferente manifiesta bajo la gravedad de juramento, que ni él ni, la persona jurídica que representa, se encuentran incluidos en ninguna de las listas restrictivas de lavado de activos.

Este requisito se acreditará dentro de la Carta de Presentación de la Oferta (Anexo 1 - Modelo carta de presentación de la oferta).

2.1.4. Certificación de no estar incurso en investigación penal

El representante legal del oferente certifica bajo la gravedad del juramento que no se encuentra investigado penalmente.

Este requisito se acreditará dentro de la Carta de Presentación de la Oferta (Anexo 1 - Modelo carta de presentación de la oferta).

2.1.5. Registro Único Tributario

El oferente debe adjuntar el Registro Único Tributario expedido por la DIAN en fecha posterior al 12/12/2012. En el caso de las Uniones Temporales y de los Consorcios, deberá aportar el de cada uno de los integrantes de dicha Unión Temporal y/o Consorcio.

2.1.6. Certificado de Existencia y Representación Legal

Personas Jurídicas Colombianas: debe anexar el certificado de existencia y representación legal expedidos por la autoridad competente, con los siguientes requisitos:

- Fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, anteriores a la fecha de cierre de esta Invitación. Cuando se prorrogue la fecha de cierre esta certificación tendrá validez con la primera fecha de cierre.
- El término de duración de la sociedad no podrá ser inferior al del plazo de ejecución y liquidación del contrato y cinco (5) años más.
- En caso de que el Representante Legal tenga restricciones para contraer obligaciones en nombre de la sociedad debe adjuntar el documento de autorización expresa del órgano social competente, en el cual conste que está facultado para presentar la oferta y firmar el contrato mínimo hasta por el valor del presupuesto oficial estimado.
- En el caso de los Consorcios y Uniones Temporales el Representante Legal de cada una de las personas jurídicas que los integren, deben presentar este documento con los requisitos anteriores.
- En caso de ser entidad estatal y no tener cámara de comercio, remitir la Resolución o documento válido mediante el cual se constituye la entidad y acta de posesión de representante legal.

2.1.7. Autorización del órgano social competente

Copia del acta o del extracto del acta del órgano directivo de la sociedad que autorice a su representante legal para participar en el presente proceso y suscribir el contrato, en el caso en que, de acuerdo con el Certificado de Existencia y Representación Legal tenga limitaciones para contraer alguna obligación en caso de aquella.

2.1.8. Copia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal

El oferente deberá aportar copia de la cédula de ciudadanía del representante legal. Cuando el oferente sea un consorcio o unión temporal, deberá aportarse copia de la cédula de ciudadanía de cada uno de los representantes legales que la integran.

2.1.9. Certificado de antecedentes disciplinarios

El Representante legal del oferente que firme la carta de presentación de la oferta, deberá aportar la certificación de antecedentes disciplinarios, expedida por la Procuraduría General de la Nación de que trata la Ley 734 de 2002, con fecha de expedición no mayor a tres meses contados a partir del cierre de la presente invitación.

Cuando el oferente sea un Consorcio o una Unión Temporal, cada uno de los miembros deberá presentar la certificación de que trata éste numeral.

2.1.10. Certificación de Responsabilidad Fiscal

Aportar la certificación que expide la Contraloría General de la República vía WEB, en la que conste que el oferente y su representante legal no se encuentran reportados en el Boletín Fiscal

de dicha entidad. Esta certificación deberá ser aportada por cada uno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal.

En caso de que un Oferente se encuentre relacionado en dicho boletín, se le hará la advertencia que deberá acreditar la cancelación de las obligaciones contraídas o la vigencia de un acuerdo de pagos, hasta el penúltimo día hábil antes de la adjudicación, **so pena de rechazo de la oferta.**

2.1.11. Certificación Bancaria

El oferente deberá aportar certificación bancaria en la cual conste el número de cuenta en la cual se le consignarán los saldos que resulten a su favor de la ejecución del contrato, si llegare a ser adjudicatario de la presente invitación.

2.1.12. Formulario de Vinculación de Proveedores y Empleados, Superintendencia Financiera de Colombia SARLAFT

El representante legal del oferente deberá aportar total y debidamente diligenciado y en original el Formulario que se anexa a los presentes términos (Anexo 7 - Formulario de Solicitud de Vinculación de Proveedores y Empleados (SARLAFT)), el cual debe ser leído con detenimiento para su total diligenciamiento, deberá ser firmado y deberá tener impresa la huella legible del dedo índice derecho.

En el caso de las Uniones Temporales y de los Consorcios, deberá aportar el de cada uno de los integrantes de dicha Unión Temporal y/o Consorcio.

Para el diligenciamiento la parte ilustrada como persona natural debe incluir los datos del representante legal, el formulario debe diligenciarse con la misma letra en TODAS las casillas. Este formulario es un requisito indispensable para la vinculación contractual de los proveedores a Positiva, fundamentado en la circular externa 026 de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

2.1.13. Certificado Composición Accionaria

La certificación de composición accionaria deberá ser presentada únicamente por los oferentes que estén constituidos como Sociedad Anónima-S.A. o Sociedad por Acciones Simplificada-S.A.S. El certificado deberá indicar de los socios: nombre, cédula y porcentaje de participación, la descripción del capital social, el número de acciones y su valor nominal. Debe estar firmado por el Revisor Fiscal en caso de tener la obligatoriedad. Si la empresa no está obligada a tener revisor firmarán el Representante Legal y el Contador.

2.1.14. Formato único de hoja de vida de la Función Pública

Cada oferente deberá diligenciar el formato único de Hoja de Vida para Personas Jurídicas del Departamento Administrativo de la Función Pública (Ley 190 de 1995 y Ley 443 de 1998-Resolución 580 del 19 de agosto de 1999). Dicho formato podrá ser descargado de la página Web del Departamento Administrativo de la Función Pública (Ver Anexo 8 – Formato único de hoja de vida).

Se deberá diligenciar un formato por cada uno de los oferentes individuales y cada uno de los miembros de un consorcio o unión temporal, deberá presentar este documento debidamente diligenciado.

2.1.15. Certificación de paz y salvo por concepto de seguridad social y parafiscales

En cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, el oferente deberá encontrarse a paz y a salvo por concepto de aportes parafiscales de sus empleados, a la fecha de presentación de su oferta.

Por aportes parafiscales se entienden los aportes o giros a cargo de un empleador a: Sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.

Para acreditar el cumplimiento de este requisito, el oferente aportará certificación expedida por su Revisor Fiscal y en el evento en que no exista obligación legal de tenerlo, la certificación deberá ser expedida por su Representante Legal. En la certificación debe constar que se encuentran a paz y a salvo por concepto de pagos de seguridad social y aportes parafiscales de sus empleados, a la fecha de la presentación de su oferta.

En el evento que el oferente sea un Consorcio o Unión Temporal, cada una de las personas naturales o jurídicas que lo integren deberá acreditar que se encuentra en paz y a salvo por concepto de aportes de seguridad social y parafiscales de sus empleados a la fecha de presentación de su oferta, según lo establecido a este respecto en los literales anteriores.

2.1.16. Acta de consorcio o unión temporal

Los integrantes de los Consorcios o Uniones Temporales acreditarán esta condición presentando documento de acta de constitución del mismo, cumpliendo las condiciones señaladas en el artículo 7 de la Ley 80 de 1993 y demás concordantes, las específicas que a continuación se describen:

- a. Nombre completo de los integrantes con el documento de identidad de cada uno, y NIT en caso de personas jurídicas.
- b. Domicilio de cada uno de los integrantes.
- c. Indicación del porcentaje de participación de cada uno de los integrantes.
- d. La duración del Consorcio o de la Unión Temporal será igual al término contado desde la presentación de la oferta hasta la liquidación del contrato y un (1) año más.
- e. En caso de Unión Temporal señalarán los términos y extensión de la participación en la oferta y en su ejecución, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo y escrito de Positiva Compañía de Seguros S.A.
- f. Designación del Representante Legal del Consorcio o Unión Temporal.
- g. Si es del caso, la designación de cuál de los Consorciados o de los integrantes de la Unión Temporal realizará la facturación de los servicios.
- h. Firmas de los integrantes.

La omisión de este documento o de cualquiera de los requisitos anteriores, con excepción del literal b), no es subsanable y genera **el rechazo de la oferta**.

Además se debe tener en cuenta:

- Los integrantes de un Consorcio o Unión Temporal responderán por todas y cada una de las obligaciones, o de las sanciones en caso de que se les apliquen, derivadas de la presentación de la oferta o del contrato de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes.
- Las personas o firmas que integran el Consorcio o la Unión Temporal deben acompañar los documentos requeridos en los presentes términos de referencia como si participaran en forma independiente.

Cada uno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal deberá cumplir todos los requisitos y aportar todos los documentos legales, como si fuesen a participar de manera independiente, de acuerdo con su naturaleza jurídica.

Una vez constituido el Consorcio o Unión Temporal, no podrá haber cesión del mismo, entre quienes lo integran.

Positiva, podrá solicitar a los oferentes la presentación de documentos y/o aclaraciones a la oferta que se consideren necesarios y que no se encuentren enunciados en el presente numeral, o no hayan sido presentados dentro de la oferta. El término para la solicitud de la documentación será el comprendido entre el cierre de recibo de ofertas y la adjudicación. El término para la recepción de los documentos y/o aclaraciones solicitados será el día hábil siguiente a la fecha de su solicitud.

2.1.17. Póliza de garantía de seriedad de la oferta a favor de entidad estatal

El Oferente presentará con la oferta, el original de una garantía de seriedad de la misma a favor de Positiva Compañía de Seguros S.A. como Entidad Estatal o garantía bancaria. Si se trata de personas naturales o jurídicas extranjeras sin domicilio o sucursal en Colombia podrán otorgar como garantía carta de crédito *stand-by* expedida en el exterior. Los requisitos de la póliza se describen a continuación:

- **Expedición:** deberá ser expedida con fecha anterior a la presentación de la oferta por una Compañía de Seguros, legalmente establecida en Colombia.
- **Beneficiario de la Garantía:** La Garantía de Seriedad debe estar debidamente firmada y establecer como beneficiario a Positiva Compañía de Seguros S.A, y al oferente como tomador y afianzado de la misma. Cuando el ofrecimiento sea presentado por un oferente plural bajo la figura de Unión Temporal, Consorcio o Contrato de Asociación Futura, la garantía deberá ser otorgada a nombre de la Unión Temporal o Consorcio, mencionado a todos los integrantes del oferente plural.

- **Monto de la Garantía:** El valor de la garantía será del valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presupuesto oficial estimado para la presente contratación, incluido el impuesto al valor agregado IVA, si se causa.

- **Vigencia de la Garantía:** La Garantía de Seriedad deberá tener una vigencia de noventa (90) días calendario contados a partir de la fecha del cierre de la Invitación Pública, para el caso en esta invitación deberán fijarse en el cronograma y las posibles adendas según las cuales se modifique la fecha de cierre. Debe cubrir, como mínimo, desde la fecha y hora del cierre del presente proceso y hasta la aprobación de la garantía que ampara los riesgos propios de la etapa contractual. El Oferente deberá ampliar la vigencia de la póliza en el caso de presentarse prórrogas en los plazos de la Selección, de la adjudicación, o de la suscripción del contrato según sea el caso, no cubiertas con la vigencia inicial.

La no aceptación de prorrogar la garantía por el término señalado, o el no hacerlo oportunamente, es signo evidente de la voluntad de abandonar el proceso y en consecuencia se rechazará la oferta, y se hará efectiva la garantía de seriedad.

- **Devolución de garantías y ofertas:** Una vez finalizado el proceso de selección, los oferentes no seleccionados, podrán acercarse a reclamar el original de la garantía de seriedad de la oferta y los demás documentos, transcurridos mínimo quince (15) días y máximo treinta (30) días siguientes a la fecha en que quede en firme la selección de acuerdo con el cronograma previsto para el proceso, de lo contrario, Positiva Compañía de Seguros S.A. procederá al archivo magnético de la oferta original y la destrucción de los documentos físicos.

- **Riesgos derivados del incumplimiento del ofrecimiento:** La garantía de seriedad de la oferta cubrirá los perjuicios derivados del incumplimiento del ofrecimiento, en los siguientes eventos: La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del oferente seleccionado; La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta cuando el término previsto en los Términos de Referencia para la adjudicación del contrato se prorrogue o cuando el término previsto para la suscripción del contrato se prorrogue, siempre y cuando esas prórrogas no excedan un término de tres (3) meses; La falta de otorgamiento por parte del oferente seleccionado, de la garantía de cumplimiento exigida por la entidad para amparar el incumplimiento de las obligaciones del contrato. El retiro de la oferta después de vencido el término fijado para la presentación de las ofertas.

La omisión de la Garantía no será subsanable en ningún caso y la oferta será rechazada.

Cuando la Póliza de Seguros o la Garantía Bancaria no sea expedida de acuerdo con los requerimientos de los presentes términos, el Oferente debe modificarla dentro del plazo que indique Positiva Compañía de Seguros S.A., de lo contrario incurrirá en causal de rechazo de la oferta.

Positiva Compañía de Seguros S.A. hará efectiva la Garantía de Seriedad de la Oferta en los siguientes casos:

- Cuando un Oferente solicite el retiro de su oferta después de la fecha de cierre de la presente Invitación.

- Cuando el oferente favorecido no suscriba el contrato adjudicado
- Cuando el Oferente favorecido con la adjudicación no concurra a constituir las garantías solicitadas, dentro del plazo señalado por la Entidad.

2.1.18. Recibo de pago de la póliza de seriedad de la oferta o constancia

El oferente debe presentar con su oferta el recibo de pago de la póliza de seriedad de la oferta. El oferente debe presentar con su oferta el recibo o constancia de pago de la prima, o una constancia de la Compañía Aseguradora en la cual se exprese que la póliza no expirará por falta de su pago o por revocación unilateral.

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:

Rentabilidad sobre Patrimonio	Rentabilidad sobre Activos	Índice de Liquidez	Nivel de Endeudamiento	Capital de Trabajo
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 Fiscal¹ (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 contadores², tanto del

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

² En caso de evidenciar antecedentes, Positiva podrá considerar la salvedad en el dictamen de los estados financieros.

³ 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.

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.

2.3. Aspectos técnicos habilitantes

Positiva Compañía de Seguros S.A., realizará una verificación del cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos 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).

De conformidad con lo anterior, si una oferta no cumple con los requisitos exigidos, determinará la causal de rechazo de la misma y su consecuente exclusión de ser considerada para la

adjudicación, sin perjuicio de que la respectiva oferta sea estudiada en los demás factores previstos en este capítulo, pero sin estar calificada.

En caso de presentarse inconsistencias de orden aritmético, la entidad podrá corregir los valores consolidados tomando como referencia los valores unitarios consignados en los documentos de la oferta.

Positiva Compañía de Seguros S.A. exigirá que los servicios y bienes objeto de esta invitación³ cumplan con las condiciones, marcas, calidades, cantidades y especificaciones requeridas. Positiva Compañía de Seguros S.A. rechazará las ofertas que no cumplan con las especificaciones, calidades, marcas y condiciones exigidas en dicho anexo. En virtud del principio de transparencia que debe observar todas las entidades públicas y en especial de los términos de referencia para la escogencia de contratista mediante invitación pública, Positiva Compañía de Seguros S.A. busca con la mención de marcas precisar determinada calidad de los bienes que permitan evaluar, de una manera objetiva y en igualdad de condiciones, a todos los oferentes.

El oferente debe presentar como mínimo, las condiciones técnicas solicitadas de acuerdo con lo previsto en los presentes términos de referencia. Por lo anterior, con la presentación de la oferta, el oferente manifiesta su compromiso con las condiciones que se establecen dentro del presente documento.

2.3.1. Experiencia específica del Oferente

El oferente debe relacionar en el Anexo 6 y anexar al mismo, mínimo tres (3) certificaciones de experiencia en contratos cuyo objeto sea o haya sido similar⁴ 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 o, en su defecto, finalizados en los últimos dos (2) años (contados a partir de la fecha límite de la presentación de ofertas).
- 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: 1000⁵ 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

³ La oferta deberá referir en detalle las actividades a realizar para cumplir con el objeto y alcance del contrato que se suscriba, la organización del contratista, equipos de trabajo, metodología y procedimientos a implementar para la ejecución del contrato, la experiencia del oferente y la oferta económica.

⁴ Entiéndase por similar aquel que comprenda servicios de mesa de ayuda y soporte técnico a PC's y portátiles.

⁵ Promedio mensual de casos = (casos atendidos y escalados promedio mes + casos atendidos y resueltos por la mesa promedio mes)

cambios, que incluya la generación de informes, seguimiento a incidentes (la herramienta referida debe contar con mínimo 6 procesos certificados por *PinkVERIFY*⁶)

Nota: El oferente podrá adjuntar los documentos idóneos para demostrar los literales c, d y e, en caso de que esta información no conste en las certificaciones.

Las certificaciones de experiencia deberán reunir mínimo los siguientes requisitos:

- a) Nombre o razón social del contratante.
- b) Nombre o razón social del contratista.
- c) Fecha de iniciación del contrato
- d) Fecha de terminación del contrato.
- e) Objeto del contrato.
- f) Calificación del servicio debe ser excelente o bueno.
- g) La certificación debe venir debidamente suscrita por quien la expide.
- h) En caso de que la certificación sea expedida a un consorcio o unión temporal, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes.
- i) Si la certificación incluye varios contratos, se debe identificar en forma precisa si son contratos adicionales al principal o son contratos nuevos, indicando en cada uno de ellos sus plazos, valor y calificación individualmente.
- j) Si en una de las certificaciones presentadas relaciona más de un contrato, solo se tendrán en cuenta aquellos contratos que cumplan con las condiciones solicitadas en este numeral.
- k) Datos de contacto de quien certifica. La Entidad se reserva el derecho de confirmar el contenido de las certificaciones.
- l) Indicar el porcentaje de implementación del proyecto.

Si el oferente no ha ejecutado dentro de este período contratos similares por valor igual o superior al señalado, la oferta no será tenida en cuenta y será rechazada.

Dentro del proceso de evaluación y si se presentan más de 3 certificaciones, Positiva evaluará las tres (3) de mayor cuantía, y de ahí en adelante en orden descendente, siempre y cuando cumplan con las condiciones mínimas solicitadas en los presentes términos. Si alguna certificación no cumple con las condiciones mínimas solicitadas y el oferente adjunta más de 3 certificaciones, Positiva tendrá en cuenta la de mayor cuantía y en orden sucesivo.

2.3.2. Organización del Oferente

El oferente garantizará, en todos los eventos relacionados con el contrato a celebrarse, que cuenta con el personal idóneo y capacitado en concordancia con el presente documento y en cumplimiento de la Ley 842 de 2003 (“reglamentación del ejercicio de la ingeniería, profesiones afines y de sus profesiones auxiliares, donde se adopta el código de ética profesional...”), para realizar un diagnóstico del problema y efectuar el trámite correspondiente para solución definitiva, además de ofrecer la posibilidad de hacer la gestión de requerimientos e incidentes relacionados con TIC / logística, desde su inicio hasta su cierre, con el objetivo de lograr el mayor grado de disponibilidad de los recursos.

⁶ PinkVERIFY™ 2011 Toolsets, disponible en <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>

El oferente debe especificar y garantizar en este aspecto, como mínimo lo siguiente:

- Sistemas y canales de comunicación permanentes con la Compañía.
- Horarios que garanticen la oportunidad del servicio.
- Cumplimiento de las normas de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, así como con los pagos a los sistemas de seguridad social, parafiscales y demás obligaciones laborales contempladas por la Ley.
- El mantenimiento de una estructura que garantice el cumplimiento de los objetivos de esta Invitación.

Para acreditar este punto, el oferente deberá presentar en su oferta:

- Un organigrama, detallando el nombre y roles de quienes participarán en la ejecución del contrato.
- Descripción de los mecanismos de control y supervisión.
- Labores permanentes para desarrollar por cada uno de los trabajadores a su servicio y determinados específicamente para el desarrollo del objeto contractual, aparte de los descritos como mínimos y obligatorios en los anexos técnicos del presente documento.

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, de quien deberá adjuntarse la hoja de vida, junto con los soportes que acrediten las condiciones expresadas.

2.3.3. Metodología, Cronograma de Actividades y Plan de Trabajo

Este punto se acreditará con la presentación de la metodología, cronograma y plan de trabajo propuesto para empalmar el servicio (ver *Anexo 3*), estabilizarlo y brindarle mantenimiento. Estas ofertas son referentes para Positiva Compañía de Seguros S.A. y podrán ser modificadas bajo acuerdo entre las partes. Para la labor de empalme deberá indicarse el recurso ofrecido para el desarrollo de esta labor, con la claridad que la labor de empalme y conocimiento no es de medio sino de resultado.

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.

2.3.4. Modelo operacional e Infraestructura tecnológica

El oferente debe entregar una detallada del Modelo Operacional que empleará para brindar los servicios.

El oferente deberá acreditar la infraestructura tecnológica y humana con la que soportará el servicio. La infraestructura se acreditará mediante el diligenciamiento del Anexo 4 – Equipos a atender e infraestructura disponible.

2.4. Aspectos habilitantes en calidad, seguridad, salud ocupacional y ambiente

2.4.1. Control de calidad

El oferente, con su oferta debe adjuntar descripción detallada de las características del sistema de gestión de la calidad que garantizará la ejecución, con los estándares requeridos para desarrollar el objeto del contrato resultante.

Los elementos para entregar por parte del proveedor deben cumplir con las normas propias de calidad del producto, certificaciones y garantías necesarias definidas en este documento o en las mejores prácticas asociadas a la labor desempeñada, con el fin de obtener la correcta funcionalidad de los mismos.

En caso de identificar productos no conformes con respecto a la prestación el servicio, Positiva Compañía de Seguros S.A. podrá (según sus posibilidades y recursos) automatizar (o pseudo-automatizar) la labor de registro de estos reportes.

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.

2.4.1.1. Productos/servicios defectuosos

El oferente favorecido deberá restituir o corregir, a su costo y sin que implique modificación al plazo de entrega, los productos/servicios defectuosos⁷, 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. Así mismo, la compañía no se entenderá con terceros diferentes al contratista de cara a este proyecto, cuando se trate de aspectos netamente dentro de su control. La gestión de indicadores de seguimiento involucrará, entre otros, los aspectos de ANS, tiempos, control de inventario y percepción de usuarios.

Para los repuestos entregados dentro del alcance del contrato, se establecerá una garantía mínima de 6 meses y en caso de hacerla efectiva, el contratista reemplazará el elemento (suministrado por él) en un plazo máximo del 50% del tiempo originalmente establecido para su provisión. Para las piezas y elementos no dotados por el contratista, la gestión de garantía deberá estar radicada a completitud (acorde con los estándares del proveedor) en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación del incidente o identificación de la situación.

⁷ Entendidos como aquellos dados por solucionados sin serlo o incorrectamente documentados para cambio de estado, escalamiento o asignación de ANS.

Por lo anterior (y para acreditar este punto) el oferente deberá indicar claramente en su oferta cómo propone los procedimientos de reclamo o gestión de la insatisfacción de los bienes / servicios entregados a las diferentes oficinas a nivel nacional, información, reporte y forma de atenderlos. Los asuntos inherentes a este aspecto pueden ser acoplados a los sistemas integrados de gestión implementados en Positiva Compañía de Seguros S.A.

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.

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.).

2.5. Aspectos económicos

El oferente deberá presentar una oferta económica de referencia teniendo en cuenta lo siguiente (ver numeral 1.8):

- a. Serán por cuenta del contratista y se consideran incluidos como parte integral del precio todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones que se originan en desarrollo del contrato, sean estos de carácter Nacional, Departamental, Distrital o Municipal (incluido el de timbre, si hay lugar).
- b. Positiva Compañía de Seguros S.A. efectuará la verificación aritmética de las operaciones. En caso de presentarse error, el valor corregido se tomará como valor propuesto. En caso de existir discrepancia entre el valor unitario y el valor total, se tomará para todos los efectos, el valor unitario, sin exceder en ningún caso el presupuesto total estimado para la contratación.

La oferta económica de referencia deberá indicarse en el Anexo 5 - Matriz de presupuesto y evaluación.

CAPITULO 3 - CRITERIOS DE EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y ADJUDICACIÓN

3.1. Calificación de las ofertas

La calificación de los aspectos técnicos y económicos de las ofertas lo realizarán las dependencias correspondientes de Positiva Compañía de Seguros S.A. de acuerdo con las condiciones y factores de evaluación señalados.

Positiva Compañía de Seguros S.A., efectuará los estudios del caso y el análisis comparativo para adjudicar el contrato al oferente cuya oferta, previo al cumplimiento de los requisitos habilitantes jurídicos, técnicos, financieros y CASISOMA; sea la más favorable para la entidad y se ajuste a los Términos de Referencia.

Tabla 1- Variables a calificar y ponderación

ASPECTO	PUNTAJE MÁXIMO POR ASPECTO
1. CARGO FIJO MENSUAL	440
2. CARGOS VARIABLES	200
3. VALORES AGREGADOS	250
4. DESCUENTO POR PRONTO PAGO A FAVOR DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	50
5. APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	50
6. PROPONENTES CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD	10

Las variables para calificar y su ponderación se indican en la Tabla 1, sobre un total de 1000 puntos. Se usará precisión decimal de dos dígitos para la asignación de puntajes.

La evaluación de estos ofrecimientos se hará sobre la información que el oferente registre en el Anexo 5.

3.1.1. Cargo fijo mensual

El puntaje máximo que se otorgará para este aspecto se especifica en la *Tabla 1*.

Se entiende como cargo fijo mensual el costo periódico de la solución de servicio y sus componentes implícitos, que incluye, pero no se limita al valor de los servicios de los prestadores de servicios, administración, *call center*, dotación mínima, condiciones transversales organizacionales y demás requeridos para implementar y dar continuidad a la solución, siempre que no se constituyan en cargos variables dentro de las definiciones del presente documento (ver Anexo 3).

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*.

Una vez revisadas las ofertas allegadas por los oferentes a la entidad, en el caso de que el equipo evaluador estime que el valor de una oferta resulta artificialmente bajo, se requerirá al oferente

para que explique las razones que sustenten el valor por él ofertado. Analizadas las explicaciones, el comité recomendará el rechazo o la continuidad de la oferta explicando sus razones.

Tabla 2 - Alternativas de criterio de evaluación

Si la parte decimal de la TRM es	ASPECTO	INTERPRETACIÓN
Mayor o igual que 00 y menor o igual que 33	Menor precio $P = \frac{P_r \cdot P_{max}}{P_e}$	Se califican con el máximo puntaje las ofertas con menor precio. Las demás en forma proporcional.
Mayor o igual que 34 y menor o igual que 66	Media aritmética $\bar{x} = \frac{A_1 + A_2 + A_3 + \dots + A_n}{x}$	La oferta habilitada con precio igual o inferior más cercano a la técnica de media elegida obtendrá el máximo puntaje, las demás ofertas habilitadas serán evaluadas proporcionalmente aplicando las siguientes fórmulas:
Mayor o igual que 67 y menor o igual que 99	Media geométrica $G = \sqrt[x]{A_1 \cdot A_2 \cdot A_3 \cdot \dots \cdot A_n}$	Para valor por debajo de la media: $P = \frac{P_e \cdot P_{max}}{P_r}$ Para valor por encima de la media: $P = P_{max} \cdot \frac{P_r}{P_e}$
Convenciones generales	\bar{x} = Media aritmética G = Media geométrica A = Valor oferta habilitada x = Número de propuestas habilitadas	P = Puntaje P_e = Precio evaluado P_{max} = Puntaje máximo aplicable P_r = Precio de referencia de quien obtuvo el máximo puntaje

3.1.2. Cargos variables

El puntaje máximo que se otorgará para este aspecto se especifica en la *Tabla 1* del numeral 3.1.

Corresponde al puntaje otorgado derivado de los insumos, fungibles, repuestos y capacidad de desborde, que se pagarán por demanda, de acuerdo con las necesidades que presente el proyecto y sin sobrepasar el valor del presupuesto asignado por ítem. Positiva Compañía de Seguros consolidará los valores totalizando los siguientes datos:

Elemento	Valor de catálogo
Bolsa de repuestos	
Desborde de capacidades instaladas	
Valor total del catálogo (cargos variables)	

Se califican con el máximo puntaje las ofertas con menor valor de catálogo (acorde con la información entregada por el oferente en el Anexo 5). Las demás proporcionalmente, utilizando la fórmula establecida para menor precio en la *Tabla 2*.

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).

Cada valor agregado cuenta con una totalización, la cual será comparada a fin de otorgar el puntaje.

Cada valor agregado tendrá un subtotal. El puntaje total será la sumatoria de los puntajes obtenidos por todos los valores agregados.

Tabla 3 – Matriz general de valores agregados

IT E M	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE MÁXIMO
1	<p>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).</p> <p>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.</p> <p>A petición de Positiva y en caso de convenirlo (sujeto a la capacidad instalada del oferente), las horas de agentes de soporte, calidad y configuración podrán conmutarse entre sí, sin superar la sumatoria de horas utilizables.</p> <p>Se califican con el máximo puntaje las ofertas con mayor valor en el factor de comparación. Las demás proporcionalmente, utilizando la fórmula establecida para menor precio en la Tabla 2.</p>	80
2	<p>CICLOS DE CAPACITACIÓN PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO, SIN COSTO PARA POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. 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, situaciones que permitirán potencializar las capacidades del modelo implementado. Se plantean diferentes alternativas de capacitaciones, modalidades y grupos, con el fin de permitir al oferente indicar aquel(los) que sea(n) de su interés para ofrecer a la Entidad.</p> <p>Se califican con el máximo puntaje las ofertas con mayor valor en el factor de comparación. Las demás proporcionalmente, utilizando la fórmula establecida para menor precio en la Tabla 2.</p>	70
3	<p>PROVISIÓN DE PIEZAS Y REPUESTOS A TÍTULO GRATUITO Se presenta un catálogo de elementos que agregarían valor a la gestión de Positiva Compañía de Seguros S.A., en donde el oferente tiene la oportunidad de indicar cuales de los identificados está en capacidad de entregar a la entidad, a título gratuito y sujeto a las condiciones de entrega y garantía para los repuestos adquiridos. Cada ítem ofrecido debe indicar una cantidad, que al ser multiplicada por el valor de referencia indicado brindará el valor por cada referencia y, la sumatoria de los valores obtenidos (valor de referencia*cantidad ofrecida) será el valor del catálogo ofrecido.</p> <p>Se califican con el máximo puntaje las ofertas con mayor valor en el catálogo ofrecido. Las demás proporcionalmente, utilizando la fórmula establecida para menor precio en la Tabla 2.</p>	50
4	<p>AUTOMATIZACIÓN Incluye, sin costo para la entidad, la aplicación de <i>chat-bot</i> 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.</p> <p>Se otorga el puntaje las ofertas que indiquen procesos a automatizar bajo este concepto.</p> <p>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.</p>	50

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.

3.1.5. Apoyo a la industria nacional

En cumplimiento del artículo 2 de la Ley 816 de 2003, se asignará el puntaje máximo en este criterio a los oferentes nacionales o extranjeros que dentro de su equipo humano mínimo de trabajo incorporen componente 100% de mano de obra nacional.

A los proponentes nacionales o extranjeros que dentro de su equipo humano de trabajo incorporen al menos un componente de mano de obra extranjera, se les asignarán cero (0) puntos.

Para acreditar este numeral, el oferente inscribirá el porcentaje de mano de obra nacional que incorporará (y se compromete a mantener) en la ejecución del contrato resultante del presente proceso de selección, en el Anexo 5.

3.1.6. Oferentes con trabajadores con discapacidad

En los procesos de invitación pública de Positiva Compañía de Seguros S.A., para incentivar el sistema de preferencias a favor de las personas con discapacidad, se otorgará el uno por ciento (1%) del total de los puntos establecidos en los términos de referencia, a los oferentes que acrediten la vinculación de trabajadores con discapacidad en su planta de personal.

El Decreto 392 del 26 de febrero de 2018 reglamenta incentivos en los procesos de contratación a favor de personas con discapacidad previstos en la Ley 1618 de 2013.

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 su entidad. Ver el Anexo 5.

ANEXOS

Anexo 1 - Modelo carta de presentación de la oferta.....	40
Anexo 2 – Estadísticas.....	41
Anexo 3 – Premisas para el servicio.....	67
Anexo 4 – Equipos a atender e infraestructura disponible	90
Anexo 5 - Matriz de presupuesto y evaluación.....	94
Anexo 6 - Modelo relación certificación de experiencia	98
Anexo 7 - Formulario de Solicitud de Vinculación de Proveedores y Empleados (SARLAFT).....	99
Anexo 8 – Formato único de hoja de vida	101
Anexo 9 - Matriz de Riesgos	102
Anexo 10 - Modelo de minuta de contrato	103



Anexo 1 - Modelo carta de presentación de la oferta

Ciudad y fecha

Señores

Positiva Compañía de Seguros S.A.
Bogotá

Asunto: Presentación de oferta para la invitación pública xx de 2018

Respetados Señores:

_____ identificado con cédula de ciudadanía número _____ domiciliado en _____, actuando en nombre y representación de _____ tal y como consta en el certificado de constitución y representación legal, afirmo bajo la gravedad del juramento que conozco y acepto las siguientes condiciones:

Que esta oferta y el contrato que llegare a celebrarse, sólo comprometen al Oferente.

Que ninguna entidad o persona distinta de los firmantes tiene interés comercial en esta oferta ni en el contrato que de ella se derive.

Que no nos hallamos incurso en alguna (o algunas) de las causales de inhabilidad o incompatibilidad establecidas en la Ley y demás normas sobre la materia y que tampoco nos encontramos en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar.

Que nos comprometemos a apoyar la acción del Estado Colombiano y de Positiva Compañía de Seguros S.A. para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas, y en este contexto asumimos explícitamente los compromisos anticorrupción resaltados en el numeral 2.1.2 de los términos de referencia, sin perjuicio de nuestra obligación de cumplir la ley colombiana.

Que ni yo, ni la persona jurídica que represento (o sus accionistas), estamos incluidos en alguna de las listas restrictivas (vinculantes) de lavado de activos.

Que ningún representante legal de la persona jurídica que represento se encuentra investigado penalmente.

Que, en caso de sobrevenir alguna inhabilidad, me haré responsable frente a la Compañía y ante terceros, por los perjuicios que se ocasionen y me comprometo a ceder el contrato, previa autorización escrita de Positiva Compañía de Seguros S.A., o si ello no fuere posible, renunciaré a su ejecución.

Que entendemos y aceptamos las condiciones técnicas obligatorias de los términos y anexos sobre los que presentamos oferta.

Si se nos adjudica el contrato, nos comprometemos a otorgar las garantías requeridas y a suscribir éstas y el contrato, dentro de los términos señalados para ello, así como a asumir por nuestra cuenta los demás gastos de legalización del mismo.

Que conocemos las leyes de la República de Colombia que rigen la presente contratación.

Que los precios de la oferta son válidos por un término mínimo de tres (3) meses contados a partir de la fecha y hora del cierre de la contratación. Si se amplían los plazos, la oferta continuará vigente por dicha prórroga. Si resultáremos adjudicatarios, las condiciones se mantendrán en firme durante el tiempo de su adjudicación.

Que hemos tomado nota cuidadosa de las especificaciones y condiciones de la presente contratación, aceptamos todos los requisitos de la misma y entendemos las responsabilidades inherentes. Así mismo, con la sola presentación de esta oferta autorizamos a la entidad contratante para que tenga como condiciones técnicas básicas mínimas obligatorias ofrecidas las contenidas en los términos de referencia. En el evento de incluir en nuestra oferta información o condicionamientos en contravía a los básicos solicitados, aceptamos que estos no serán revisados, ni serán tenidos en cuenta.

Que la presente oferta consta de _____ folios debidamente numerados, todos los cuales se entienden rubricados con la firma de la presente carta.

Que el valor de referencia de nuestra oferta económica equivale a:

DETALLE		VALOR DE REFERENCIA
Anexo 5, a) Cargos fijos mensuales (Valor del catálogo)		\$
Anexo 5, b) Cargos variables		\$
VALOR TOTAL DE REFERENCIA->		\$
Valor total de referencia en letras:		

Los datos de la empresa son:

Denominación o razón social: _____

NIT Número _____

Matrícula Mercantil _____

Domicilio, ciudad y país: _____

Teléfono y fax: _____

Con la firma del presente documento manifiesto bajo mi responsabilidad que la información aquí consignada es veraz.

Nombre y firma del Representante Legal _____

Cédula de Ciudadanía No. _____ de _____

Cargo _____

Anexo 2 – Estadísticas

Tabla 4 - Casos reportados por fecha y hora

Dia Mes Franja horaria	Día																															Total general	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
ene		126	71	119	78	59	3			128	87	99	80			96	136	128	107	109				134	80	129	154	123			133	122	2301
6a.m.					1												4		7	7					7								26
7a.m.		6	5	3	5	8				13	6	8	4			7	8	10	3	5				5	6	17	8	4		7	4	142	
8a.m.		10	10	9	9	13				19	11	21	17			14	24	17	19	21				15	13	10	6	27		24	9	318	
9a.m.		20	10	30	3	3	3			22	17	8	7			11	14	23	13	20				30	18	14	20	27		21	15	349	
10a.m.		20	8	8	17	7				19	11	12	9			13	20	15	16	11				18	1	22	52	5		6	19	309	
11a.m.		21	10	27	18	4				10	19	5	12			16	11	13	20	10				24	14	10	30	24		18	15	331	
12p.m.		12	1	3	4	4				8	2	12	3			6	5	2	1				4	3	11	5	4		16		106		
1p.m.		3	7	9	1	2				1		3	2			8	5	14	3	8				2	5		5	1		5	8	92	
2p.m.			4	9	3	2				13	6	14	5			3	16	1	20	8				5	2	10	5	9		5	6	146	
3p.m.		18	7	9	14	11				3	8	8	2			10	15	20	4	6				18	8	8	9	16		6	20	220	
4p.m.		3	7	11	3	2				2	4	7	13			4	14	10	1	2				9	10	15	14	6			22	159	
5p.m.		13	2	1		3				18	3	1	6			1		3		11				4		5			25	4	100		
6p.m.																3																3	
feb	134	111	89			152	147	143	119	97			134	100	101	117	99					98	90	122	114	89			130	123			2309
6a.m.													5		1								1		5	1			6	2		21	
7a.m.	9	3	11			2	12	6	7	7			3	2	13			2				7	4	7	1	5		7	11		119		
8a.m.	23	14	21			36	20	14	19	9			12	13	1	11	8					12	18	10	20	3		16	19		299		
9a.m.	16	10	13			14	16	18	18	9			31	10	17	25	27					30	7	26	13	15		14	8		337		
10a.m.	17	10				26	29	19	17	5			18	18	12	7	4					9	6	4	20	7		27	20		275		
11a.m.	17	19	19			18	5	30	9	2			16	9	16	1	20					22	11	5	19			15	7		260		
12p.m.	1		9			13	20	2	9	17			6	6	9	14	3					6	10		7			9	10		151		
1p.m.	17	11				2	1	1	1				2	2	1	8						1		5	2				2		56		
2p.m.	6	10	6			14	15	23	10	17			10	13	1	16	15					20	2	19	7	7		2	9		222		
3p.m.	9	27	10			9	11	4	20	24			7	12	20	19	16					6	14	11	21	6		3	14		263		
4p.m.	13	7				12	11	22	6	7			15	6	5	16	1					7	6	15	8	25		29			211		
5p.m.	6					5	7	4	3				9	9	5									14	6			2	21		91		
6p.m.						1											3															4	
mar	106	84	54	2		141	115	105	89	87	6	5	138	109	85	76	79	1				105	82	78	89	1		110	103	102	93	89	2134
6a.m.	1						2		2						6	4	1						3	8				13		2		42	
7a.m.	5	1				1	10	3	8				5		6	5	1					3	6	7	6			4	4	5	10	5	95
8a.m.	17	7	5			28	14	11	1	15			3	9	8	14	6					22	21	14	2			10	7	20	2	11	247
9a.m.	15	18	9			21	19	20	17	22			37	6	8	6	5					11	4	11	18			23	13	17	36	7	343
10a.m.	8	6	4			18	12	18	12	14			28	15	7	10	10					14	15	4	5	1		22	18	11	8	9	269
11a.m.	8	11	9	2		3	3	12	4	9	6	3	15	14	4	14	13	1				14	7	4	11			9	10	15	5	11	217
12p.m.	13	2	3			1	9	2	2			2	8	16	8		15					4	5	11	1			8	12	3	2	127	
1p.m.	4	11	2			1		1	1	5				7	5							7			4			9	4	4	2	12	79
2p.m.	7	7	5			32	11	14	1	2			7	14	15	12	6					7	9	9	8			8	6	8	4	6	198
3p.m.	20	7	9			20	8	2	29	1			23	18	8	4	7					10	2	8	11			2	6	14	8	11	228
4p.m.	1	11	2			5	25	1	9	4			12	8	8	1	9					8			10			12	10	2	9	13	160
5p.m.	7	1	6			11	4	19	5	13				2	2	6	6					5	10	2	11			3		3	5	4	125
6p.m.			2																														4
abr			110	99	98	70	107			110	88	58			1		125	105	87	85	83			99	97	96	82	80				1680	
6a.m.			1		1		4			2	10							1	2	1				3				3				28	
7a.m.			5	10	4	5	3			15	2	8						4	2	4		3		3	12	7	6	5				98	
8a.m.			10	12	6	7	12			18	9	12						17	25	16	14	15		16	11	18	7	10				235	
9a.m.			20	11	13	7	10			13	10	8						30	17	12	12	6		19	8	13	8	8				225	
10a.m.			10	7	19	12	15			9	16	6						8	17	5	8	9		12	11	10	12	24				210	
11a.m.			15	6	3	8	12			11	8	4						15	10	15	9	10		15	18	13	10	5				187	
12p.m.			13	2	12	11	7			1	2	8			1			9	7	11	6	5		7	8	2	4					116	
1p.m.			2	12	9	1	2			12		7						3		2	2			1	5	3	2	4				67	
2p.m.			16	7	4	4	9			10	12	1						13	7	4	12	9		3	10	7	8	2				138	
3p.m.			11	11	6	11	11			6	10							15	12	10	14	13		14	7	14	14	16				195	
4p.m.			5	8	20	4	9			12	2							10	5	5	5	6		6	6	4	6	2				115	

Dia \ Mes Franja horaria	Día																															Total general		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
5p.m.				7	1		13			1	7	4					1	2	1	2	6					1	5	4	1				56	
6p.m.			2	6																	1							1				10		
may	1	115	97	93	96	18		131	136	113	101	79			1	114	120	131	99					126	91	84	68	94	3		1	85	86	2083
6a.m.		3		2	4				1								4		5					4	4					2		29		
7a.m.		8	5	7	5			5	11	14	10	2					8	5	3					3	6		2			8	4	106		
8a.m.		16	14	14	16	3		21	6	9	5	7					11	18	21	9			2	11	15	10	12			15	16	251		
9a.m.		11	18	15	13	10		12	19	8	19	14					22	18	9	18			33	12	10	10	22			6	11	310		
10a.m.	1	21	12	4	20	4		19	17	18	16	19					12	7	36	21			8	9	11	10	12	2		1	14	9	303	
11a.m.		15	10	14		1		18	12	28	15	10					17	18	20	9			27	14	2	8	11	1			10	8	268	
12p.m.		8	11	5	12				5	5	3						1	3	1	12			9	9	2	8	3			6	3	106		
1p.m.		4	3	2	3			3	5	2	1	7					2	4	3	1			11	3	1		6			4	2	67		
2p.m.		5	7	2	10			2	9	13	6	9					15	13	7	2			5	13	11	7	2			3	9	150		
3p.m.		3	7	4	6			20	35	9	17	6			1		12	14	7	14			13	7	11	2	10			7	12	217		
4p.m.		18	5	23	6			28	15	5	9	5					11	10	9	4			7	4	10	13	14			7	9	212		
5p.m.		3	5	1	1			3	1	2							11	3	11	1			2	2	1					3	3	53		
6p.m.																			2					9									11	
jun	89	66	2		125	89	106	95	79	2			103	125	61	94	62	1				113	77	84	57	10			67	98	67	58		1730
6a.m.	1	1				5	5	1								2	1					1	4		1				10				32	
7a.m.	4	5			9	3	11	3	4				3	5	4	7	4					5	5	10				3	19	2	7		118	
8a.m.	13	7			19	13	8	14	12				16	23	11	10	11					13	13	7	7	10			11	10	6	4	238	
9a.m.	13	11	2		17	16	7	6	7				12	22	8	10	5					19	11	6				12	7	8	14		213	
10a.m.	20	7			10	12	15	10	9	1			12	15	5	15	6	1				17	6	15	14			8	9	17	2		226	
11a.m.	11	7			14	8	12	11	12	1			15	9	8	17	6					8	10	17	5			7	8	7	12		205	
12p.m.	2	3			9	5	5	5	9				2	5	9	2	3					1	8	2	2			1	4	7		84		
1p.m.	2	1			1	3		1					6	4	1	2	1					3		1	2			6	3	4	5		44	
2p.m.	9	6			15	16	10	11	9				10	13	6	10	5					9	6	11	7			10	12		6		181	
3p.m.	7	10			19	4	16	5	8				15	16	5	6	3					29	9	8	5			5	5	11	7		193	
4p.m.	3	7			10	9	14	3	1				8	11	3	10	15					8	4	12	4			4	3	2			131	
5p.m.	3	1			2		3	6	6				4	2		4	3					1								8	3		46	
6p.m.	1						16								1																1		19	
jul				126	86	81	87			96	75	104	99	77			125	94	65			75	3		117	122	143	91	77			106	1849	
6a.m.			7	1	2	2				2				2	4										5	2	2	2			1		34	
7a.m.			9	10	10	3				15	4	10	14	9			6	1	7			12			3	15	13	3	4		8		156	
8a.m.			22	9	13	12				14	5	22	13	5			20	17	9			6			19	5	32	10	10		17		260	
9a.m.			10	14	11	15				11	17	22	13	9			26	8	15			12			14	14	7	8	10		8		244	
10a.m.			26	8	9	8				6	12	8	12	3			5	10	4			6	3		14	8	22	14	12		14		204	
11a.m.			7	13	8	14				8	9	8	10	17			22	9	7			9			15	10	2	5	15		14		202	
12p.m.			1	2		1				1	4	1	1				3	4	9			3				5	6	7	1		6		55	
1p.m.			11	2		5	3			5	3	4	10	3			10	8	5			5			3	8	3	6	6		8		108	
2p.m.			9	5		6				10	9	12	3	9			6	8	8			11			13	15	15	8	7		11		165	
3p.m.			13	13	8	10				15	10	8	12	8			10	21				3			17	18	17	19	7		10		219	
4p.m.			9	7	15	10				6	1	9	9	6			13	8				8			14	16	14	3	5		7		160	
5p.m.			2	2		3				3	1			3			2		1							5	6	6			2		36	
6p.m.														1												1	4						6	
ago	136	97	92	66	6			108	98	98	65	1		105	84	86	67	79	7				103	85	122	54			94	95	84	60	1892	
6a.m.	4	3	2	3					1															1					1		1		16	
7a.m.	6	6	16	1				7	8	5	6						13	3	5	7	8			5	5	4			9	10	16	1	141	
8a.m.	21	11	13	10				9	17	11	9	1					17	21	9	6	13			18	13	26	7		20	10	11	6	279	
9a.m.	18	9	10	10				17	7	5	12						11	13	13	11	10			8	13	10	7		11	21	8	8	232	
10a.m.	23	8	7	3	6			10	10	20	13						15	6	5	7	12			8	9	15	9		16	8	6	5	221	
11a.m.	16	22	10	10				12	13	10	5						7	10	15	14	5			15	6	20	14		8	8	2	9	231	
12p.m.	5	4	2	6				5		1	2						7	11	14	3			8	1	10	2		4	2	10	1	98		
1p.m.	6	6	2	2				7	12	18	1						8	2	4	7	3			4	12	4	4		1	4	2	3	112	
2p.m.	12	9	10	8				11	13	14	4						9	5	8	1	9			13	8	17	9		7	8	14	4	193	
3p.m.	16	2	10	10				16	10	5	10						12	11	5	7	9			6	9	7	1		5	4	11	11	177	
4p.m.	7	12	9	2				9	7	5	3						6	1	3	3	10			14	8	9	1		12	11	4	11	147	
5p.m.	2	3	1														1	5	1					4						5			22	

Dia \ Mes Franja horaria	Día																															Total general		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
6p.m.		2		1				5		4								7										1	3			23		
sep	71	2		97	85	65	46	91			126	86	105	87	94			118	116	102	89	80	4		124	95	105	90	112	7		1997		
6a.m.				1				2			1			4															3			11		
7a.m.	9			9	1	6	7	9			8	6	7	9	6			18	10	7	4	5	1		11	11	18	7	6			175		
8a.m.	4	2		12	17	16	5	4			18	5	14	15	7			18	16	13	8	13	2		20	17	8	10	17	3		264		
9a.m.	14			15	9	3	7	8			21	12	14	9	2			16	10	16	18	16	1		15	5	15	11	24	4		265		
10a.m.	8			11	15	12	10	14			22	10	20	15	18			22	21	6	24	10			13	3	17	11	7			289		
11a.m.	7			8	9	9	2	10			16	12	8	6	16			13	14	11	12	6			12	15	7	4	9			206		
12p.m.	4			4	3	10	9	5			1		5	4	7			4	6	4	6	3			10	9	2	1	5			102		
1p.m.	4			6	3	4	6	13			2	2	1	2	3			4	4	4	6	1			3	4	7	13	2			94		
2p.m.	9			13	14	1		7			10	4	9	12	10			7	5	8	3	13			6	8	9	14	9			171		
3p.m.				11	10	3		10			18	15	21	2	17			7	17	21	6	6			20	5	14	8	22			233		
4p.m.	9			2	4	1		8			3	6	6	8	7			8	5	10		6			12	2	8	4	6			115		
5p.m.	3			3				1			1	6			1			1	4	2	1				2	13			2			40		
6p.m.				2							5	8			1				4			1	1			3		7				32		
oct		131	116	88	86	107			117	108	118	111	87				135	120	97	93				150	124	117	137	68		164	88	2362		
6a.m.		2		1													1	1						5	2	3	2			9			26	
7a.m.	15	5	7	6	9			8	1	16	9	7					11	9	5	12				5	11	8	9			13	8		174	
8a.m.	18	14	19	14	6			19	14	15	8	12					30	8	12	21				27	23	9	29	2		18	12		330	
9a.m.	16	17	4	14	24			26	13	14	11	12					9	13	7	9				22	12	12	12	9		17	10		283	
10a.m.	18	25	8	10	13			17	13	12	11	13					16	12	21	11				16	14	9	18			20	11		288	
11a.m.	17	12	23	17	13			7	2	20	19	13					17	17	9	5				14	21	16	14	13		14	14		297	
12p.m.	2	2	3	1	9			6	13	2	4	8					18	2	10					3	1	7	7	5		14	2		119	
1p.m.	9	1	4	1	2			3	1	8	6						4	8	3					3		11		10		8	1		83	
2p.m.	4	10	4	19	12			12	10	9	15	3					7	19	14	17				13	19	9	10	13		20	2		241	
3p.m.	21	16	6	3	7			13	17	8	13	19					9	20	10	14				18	6	11	18	15		9	9		262	
4p.m.	7	13	5	1	3			4	7	14	3						4	4	5	3				11	12	12	6	1		13	13		141	
5p.m.			1	2	2			1	3		11						9	4	1						2	10	12			7	3		68	
6p.m.		2		2		7		1	14		1						3			1				13	1				2	3		50		
nov	119	104	87				154	113	99	118						157	130	117	92				134	168	146	124	103	2		155	139	121	110	2492
6a.m.							1			1							3							1	1	1			1	1	1	2		13
7a.m.	3	8	5				24	9	6	21						16	8	5	6				12	12	6	10	9		11	19	14	3		207
8a.m.	25	7	18				24	13	18	17						21	20	12	15				24	15	3	22	4		13	16	18	16		321
9a.m.	11	16	8				12	15	8	4						29	15	19	14				12	25	35	14	13		20	21	11	12		314
10a.m.	19	18	21				14	13	14	8						11	18	14	16				14	19	26	8	11		19	2	19	8		292
11a.m.	9	17	10				19	11	20	22						9	15	6	11				12	9	20	17	20		10	15	14	14		280
12p.m.		1	3				6	1	7	6						1	3	13					8	1	1	2	3	2		12	12	12		94
1p.m.	13		2				6	9	5	6						11	13	2	3				6	15	8	6	1		7	9	7	7		136
2p.m.	12	10	6				7	10	7	7						9	7	11	5				18	25	9	15	8		18	8	13	10		215
3p.m.	9	15	4				26	20	10	15						28	16	17	10				11	20	16	10	9		27	20	7	6		296
4p.m.	13	11	10				13	4	3	5						19	3	5	12				12	15	15	16	13		19	14	5	17		224
5p.m.	5						2	5	1	4							12	3					5	10	5	3	5		2	2		3		67
6p.m.		1					3			2						3		7						1	1		7		8					33
dic	80				157	102	116	91				165	118	99	104	57	5		98	121	107	132	71					90	103	81	66		1963	
6a.m.				4	1	3	3				3	1	1	1										1	1			3		2			24	
7a.m.	5			21	8	2	3				11	3	4	7	1								7	9	10	18	8		4	3	6		130	
8a.m.	16			35	23	10	13				21	17	9	9	12								12	15	15	21	17		13	12	10	4		284
9a.m.	17			16	13	24	5				21	10	18	10	9								17	16	10	13	13		7	19	5	5		248
10a.m.	8			7	7	16	14				19	18	7	18	11								15	15	8	15	5		11	10	10	19		233
11a.m.	10			19	8	8	15				26	17	6	8	4								12	24	24	9	4		8	21	13	11		247
12p.m.	4			1	8	8	2				5	8		13	4								3	7	14	13	4		8	10	6			118
1p.m.				6	3	1	1					8	10	6	4								3	5		14	3		3	4	4			75
2p.m.				22	8	23	6				16	14	3	13	4	5							1	4	11	10	3		12	8	8	17		188
3p.m.				10	9	12	16				26	4	25	6	4								9	8	2	6	4		14	4	5	7		171
4p.m.				8	6	2	10				10	7		11	1								14	13	11	4	4		4	6	6	1		118
5p.m.	20			8		7	3				6	11	16	2	2								4	2	2	9	6		3	4	8			113
6p.m.				8							1		1										2						2					14

Día ↘ Mes Franja horaria ↘	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Total general
Total general	736	836	718	847	762	898	856	786	737	957	831	764	867	800	647	673	979	874	699	841	819	817	837	917	714	809	1037	885	564	734	551	24792

Estos datos deben leerse como información de referencia y corresponde al total de casos registrados. Aproximadamente sumados primer nivel y soporte técnico resuelven promedio el 36%.

Tabla 5 - Casos por grupo solucionador, con clase y tipificación actual

Grupo solucionador	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)													
Jerarquía.....													
1. Nivel I Mesa													
LLAMADA DE SERVICIO													
Soporte Técnico.Guia/Asesoría	491	590	440	327	486	335	367	387	466	491	476	283	5139
Soporte Técnico.Video-Conferencias.Exitosa	15	38	33	29	32	23	10	20	27	36	51	12	326
Redes y Telecomunicaciones.Firewall	50	41	59	31	33	14	21	5	0	0	0	0	254
Soporte Técnico.Software.INSTALACION.Otros	29	26	20	40	26	18	9	14	16	8	35	9	250
Soporte Técnico.Traslado Equipos	36	33	51	16	14	6	14	8	8	13	7	9	215
Soporte Técnico.Solicitud Equipos.COMPRA/ARRIENDO	6	1	2	2	4	1	11	15	18	16	14	18	108
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de													
Contraseña.A.D/Correo	29	10	11	4	6	3	5	7	6	8	0	0	89
Soporte Técnico.Software.INSTALACION.Office	8	13	8	11	3	6	5	4	8	7	9	4	86
Soporte													
Técnico.Periféricos.CONFIGURACION.IMPRESORA/SCANNER	10	4	3	12	7	2	3	4	9	4	16	6	80
Seguridad Informática.Autorizaciones.Bloqueo Pág.													
Web	7	9	3	5	8	4	6	5	7	9	1	0	64
Administración de Servidores.FileServer.Permisos de													
Accesos	4	3	3	7	4	0	5	4	1	4	22	4	61
Aplicaciones. Actualización/Inconsistencia en													
Información. Actualización de Datos (General)	7	6	1	7	5	2	2	11	5	5	2	4	57
Redes y Telecomunicaciones. Red LAN. Soporte red													
interna	0	0	0	0	0	0	0	5	6	13	7	22	53
Soporte Técnico.Solicitud													
Equipos.PRESTAMO.PORTATIL	2	6	5	5	3	4	4	3	5	2	9	1	49
Redes y Telecomunicaciones.Aceso VPN	4	5	2	4	3	4	7	0	0	0	0	0	29
Gestión de Accesos.Modificación de													
Rol/Perfil.A.D/Correo	0	0	0	0	0	2	1	0	0	6	13	5	27
Aplicaciones. Instalación	5	5	5	0	1	1	2	1	0	0	4	2	26
	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
Soporte Técnico.Periféricos.DIGITURNOS	0	1	0	2	0	1	3	2	2	2	6	2	21
Redes y Telecomunicaciones.Red LAN.Configuración													
de puertos a terceros	0	0	0	0	0	0	0	0	7	8	2	2	19
Seguridad Informática.Autorizaciones.Permisos Pág.													
Web	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4	6	4	16
Soporte Técnico.Software.INSTALACION.OS	5	3	0	1	0	0	0	0	0	2	3	2	16
Soporte													
Técnico.Periféricos.CONFIGURACION.CAPACITACIÓN/SALAS	1	0	2	0	0	1	2	4	0	3	0	0	13
Gestión de Accesos.Inactivación de cuenta.Retiro	1	3	0	0	0	0	0	1	0	5	1	0	11
Soporte Técnico.Hardware.MEMORIA	3	0	1	0	1	1	1	0	0	0	2	0	9
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.A.D/Correo	1	2	0	0	1	1	0	1	2	1	0	0	9
Seguridad Informática.Autorizaciones.Instalación De													
Software	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4	2	8
Soporte Técnico.Software.ACTUALIZACION.Java	2	0	0	0	0	1	0	0	2	1	0	1	7
Soporte Técnico.Software.INSTALACION.Project	2	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	7
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de													
Contraseña.SISE	0	2	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	6
Soporte Técnico.Software.INSTALACION.Winrar	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	6
Gestión de Accesos.Backup Cuenta de Correo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
Soporte Técnico.Solicitud													
Equipos.PRESTAMO.PARLANTES	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	5
Administración de													
Servidores.FileServer.Indisponibilidad del Servicio	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	4
Gestión de Accesos.Activación de Cuenta.Vacaciones	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	4

Grupo solucionador	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)													
Jerarquía													
Administración de Servidores.FileServer.Creación de Carpeta	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	3
Soporte Técnico.Software.COMPRA LICENCIAMIENTO	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Redes y Telecomunicaciones.Telefonía.Soporte a CTLOG	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	3
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Creacion de Usuario	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Soporte Técnico.Solicitud													
Equipos.PRESTAMO.MICROFONO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.SNP	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
Gestión de Accesos.Modificación de Rol/Perfil.SIARP (ISARL)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Soporte Técnico.Video-Conferencias.Fallida.Plataforma	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.SIARP (ISARL)	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Gestión de Accesos.Modificación de Rol/Perfil.OTROS	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.SIARP (ISARL)	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Desbloqueo	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Aplicaciones.Reportes.Modificación	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Redes y Telecomunicaciones.Red WAN	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Gestión de Accesos.Activación de Cuenta.Resolución	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Redes y Telecomunicaciones.Sistema eléctrico y UPS.Soporte a red eléctrica	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Redes y Telecomunicaciones.Sistema eléctrico y UPS.Mantenimiento preventivo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.A.D	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Modificación Roles/Perfiles	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.OTROS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Aplicaciones.SNP.Reportes/Informes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Redes y Telecomunicaciones.Telefonía.Traslado de extensión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Aplicaciones.Reportes.Creación	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Calificacion de Origen - Sustentación	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.SAP	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Seguridad Informática.Antivirus.Puertos Usb	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Aplicaciones.SICO.Otras Solicitudes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Redes y Telecomunicaciones.CCTV.Apoyo a Gestión													
CCTV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Soporte Técnico.Video-Conferencias.Fallida.Perifericos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Ambito Bases de Datos.Servidor													
Aplicaciones.Mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.SISE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.OTROS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	747	805	655	509	648	433	482	509	607	660	696	404	7155
INCIDENTE													
Aplicaciones.Falla/Error Aplicación	69	23	14	6	23	13	3	7	17	14	3	5	197
Redes y Telecomunicaciones.Red LAN.Soporte red interna	0	0	0	0	0	0	0	1	3	6	49	70	129
Soporte Técnico.Software.OS.Lentitud	7	5	5	4	9	2	4	1	4	17	27	18	103
Soporte Técnico.Software.EXPLORADOR	23	11	22	10	2	2	1	0	0	6	6	9	92
Soporte Técnico.Software.OS.Daño/Inicio	9	4	2	12	6	5	1	1	2	10	8	10	70

Grupo solucionador	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)													
Jerarquía													
Soporte Técnico.Software.HERRAMIENTAS.Office	9	3	7	9	8	3	0	3	1	4	5	14	66
Soporte Técnico.Falla	5	2	10	13	8	3	2	0	0	0	0	0	43
Administración de													
Servidores.FileServer.Indisponibilidad del Servicio	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	36	2	40
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de													
Contraseña.A.D/Correo	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	19	17	39
Redes y Telecomunicaciones.Red LAN.Control de													
Acceso a la Red (NAC).Autenticación fallida	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	19	9	31
Soporte Técnico.Software.HERRAMIENTAS.Otros	1	0	2	12	7	2	0	0	0	0	2	1	27
Soporte Técnico.Hardware.TARJETA RED	0	0	6	3	2	1	0	0	1	3	0	1	17
Redes y Telecomunicaciones.Red LAN.Control de													
Acceso a la Red (NAC).Interface deshabilitada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	1	14
Soporte Técnico.Hardware.MONITOR	1	0	1	0	3	3	1	1	1	1	1	0	13
Soporte Técnico.Hardware.FUENTE PODER	1	0	1	3	0	1	1	1	2	2	0	0	12
Soporte Técnico.Hardware.MOUSE	1	0	1	1	0	1	2	0	2	0	2	1	11
Soporte Técnico.Hardware.DISCO DURO	1	1	1	1	0	0	1	0	2	0	1	0	8
Aplicaciones.Intermitencia/Degradación.Lentitud	0	0	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	6
Soporte Técnico.Hardware.TECLADO	0	0	0	1	0	0	1	2	0	1	0	1	6
Soporte Técnico.Hardware.UNIDAD CD/DVD	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	6
Soporte Técnico.Accesos.RED/CORREO.FALLA	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Soporte Técnico.Hardware.MEMORIA	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5
Soporte Técnico.Perifericos.DIGITURNOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	4
Soporte Técnico.Hardware.BOARD	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	4
Aplicaciones.Intermitencia/Degradación.Caida del													
Sistema	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Soporte Técnico.Software.HERRAMIENTAS.Acrobat	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de													
Contraseña.SIARP (ISARL)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
Soporte Técnico.Pruebas Continuidad	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	3
Administración de Servidores.FileServer.Permisos de													
Accesos	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Administración de													
Servidores.FileServer.Lentitud/Intermitencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Seguridad Informática.Autorizaciones.Permisos Pág.													
Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Soporte Técnico.Hardware.DISIPADOR/VENTILADOR	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Soporte Técnico.Software.OS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Redes y Telecomunicaciones.Sistema eléctrico y													
UPS.Soporte a red eléctrica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Aplicaciones.SNP.Falla/Error aplicación.Lentitud	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Soporte Técnico.Software.HERRAMIENTAS.Java	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Redes y Telecomunicaciones.Telefonía.Soporte a													
Teléfonos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total INCIDENTE	140	53	77	79	73	37	19	21	35	74	198	165	971
Total 1. Nivel I Mesa	887	858	732	588	721	470	501	530	642	734	894	569	8126

1. Gestión de Accesos

LLAMADA DE SERVICIO

Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de													
Contraseña.SISE	133	77	73	51	59	62	66	62	55	42	0	0	680
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.A.D/Correo	47	70	44	36	55	36	40	49	57	32	21	22	509
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de													
Contraseña.A.D/Correo	26	23	19	28	27	48	44	41	38	39	0	0	333
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de													
Contraseña.SIARP (ISARL)	33	29	16	20	24	29	40	34	42	60	0	0	327

Grupo solucionador	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)													
Jerarquía													
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.SNP	55	16	18	14	16	19	30	19	20	20	0	0	227
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.SIARP (ISARL)	14	23	15	21	17	17	13	26	15	26	6	10	203
Gestión de Accesos.Modificación de Rol/Perfil.SIARP (ISARL)	5	14	3	11	8	32	20	28	11	19	22	6	179
Gestión de Accesos.Modificación de Rol/Perfil.A.D/Correo	6	7	7	5	2	13	17	9	21	7	37	37	168
Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	4	6	6	7	6	9	21	13	15	37	24	8	156
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.IAXIS	5	11	11	10	7	11	6	4	7	8	6	4	90
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.SARA	10	2	7	12	8	12	20	9	3	4	0	0	87
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.SISE	5	6	8	1	8	3	7	11	0	1	3	3	56
Gestión de Accesos.Modificación de Rol/Perfil.SNP	4	6	7	8	7	6	2	3	4	4	4	0	55
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.MIDAS	6	2	3	1	10	4	12	4	4	7	0	0	53
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.IAXIS	4	11	10	1	2	4	6	6	2	5	0	0	51
Gestión de Accesos.Inactivación de cuenta.Retiro	6	7	4	3	1	6	2	8	4	2	3	3	49
Gestión de Accesos.Modificación de Rol/Perfil.IAXIS	2	5	10	4	4	5	1	6	1	4	1	3	46
Gestión de Accesos.Activación de Cuenta.Resolución	6	5	2	2	2	2	0	0	7	6	8	4	44
Gestión de Accesos.Activación de Cuenta.Vacaciones	10	1	2	5	5	3	10	1	0	0	2	4	43
Gestión de Accesos.Modificación de Rol/Perfil.SISE	4	0	5	2	2	4	3	2	0	7	9	4	42
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.SNP	5	6	0	2	4	2	3	6	5	4	1	1	39
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.A.D	2	4	1	2	7	2	0	5	1	2	4	4	34
Gestión de Accesos.Modificación de Rol/Perfil.A.D	0	4	4	2	0	2	4	5	1	0	0	0	22
Gestión de Accesos.Modificación de Rol/Perfil.MIDAS	1	4	1	1	2	3	1	2	0	3	2	1	21
Gestión de Accesos.Backup Cuenta de Correo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7	10	19
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Desbloqueo	8	0	1	0	2	1	0	1	0	0	0	0	13
Gestión de Accesos.Modificación de Rol/Perfil.SAP	1	0	0	0	0	1	2	0	1	2	1	3	11
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.SAP	1	0	0	1	2	1	1	2	0	2	0	0	10
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Modificacion Roles/Perfiles	2	2	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	8
Gestión de Accesos.Inactivación de cuenta.Incapacidad	0	1	1	2	0	0	1	1	1	0	0	0	7
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.SAP	0	2	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	7
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.MIDAS	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.MIDAS	0	0	0	2	1	0	1	0	2	0	0	0	6
Gestión de Accesos.Modificación de Rol/Perfil.OTROS	1	1	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	6
Gestión de Accesos.Inactivación de cuenta.Vacaciones	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	4
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.SIAN	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Creacion de Usuario	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	4
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.DeceVal	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4
Gestión de Accesos.Activación de Cuenta.Incapacidad	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	3
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.OTROS	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.OTROS	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Aplicaciones.Reportes.Creación	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	3
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.SIAN	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3
Gestión de Accesos.Modificación de Rol/Perfil.DeceVal	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Soporte Técnico.Accesos.RED/CORREO.CREACION USUARIO	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

Grupo solucionador	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)													
Jerarquía													
Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Calificación de Origen - Sustentación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.DeceVal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Aplicaciones.Reportes.Modificación	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Aplicaciones.Instalación	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	418	350	284	260	291	341	374	366	321	348	163	131	3647
INCIDENTE													
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.SIARP (ISARL)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	56	56	118
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.SISE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	55	45	104
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.A.D/Correo	2	0	0	0	1	0	0	0	0	2	31	21	57
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.SNP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	24	14	40
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.MIDAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	5	11
Aplicaciones.Falla/Error Aplicación	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	4
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.IAXIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Soporte Técnico.Pruebas Continuidad	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.SAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total INCIDENTE	3	0	1	0	2	0	0	1	0	17	171	142	337
Total 1. Gestión de Accesos	421	350	285	260	293	341	374	367	321	365	334	273	3984

4. Proveedores Siarp

LLAMADA DE SERVICIO													
Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualización de Datos (General)	223	223	253	170	201	201	187	237	226	397	434	380	3132
Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Calificación de Origen - Sustentación	0	0	1	0	0	0	6	0	0	3	1	4	15
Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.PCL - Sustentación	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	6	0	11
Aplicaciones.Reportes.Modificación	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Modificación Roles/Perfiles	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Aplicaciones.Reportes.Creación	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	223	224	254	171	202	202	193	238	226	404	441	386	3164
INCIDENTE													
Aplicaciones.Falla/Error Aplicación	2	2	1	0	0	4	0	2	1	3	2	3	20
Aplicaciones.Intermitencia/Degradación.Lentitud	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total INCIDENTE	2	2	2	0	0	4	0	2	1	3	2	3	21
Total 4. Proveedores Siarp	225	226	256	171	202	206	193	240	227	407	443	389	3185

IMPRESION

LLAMADA DE SERVICIO													
IMPRESION	93	85	79	58	120	53	91	68	82	79	77	73	958
GESTIONES INTERNAS	4	4	3	5	2	7	11	7	0	2	1	3	49
SUMINISTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	97	89	82	63	122	60	102	75	82	81	78	77	1008
INCIDENTE													
IMPRESION	42	29	31	20	62	19	37	21	25	26	27	29	368

Grupo solucionador	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)													
Jerarquía													
GESTIONES INTERNAS	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Total INCIDENTE	42	30	32	20	63	19	37	21	25	26	27	29	371
Total IMPRESION	139	119	114	83	185	79	139	96	107	107	105	106	1379

4. Grupo Siarp

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	80	81	112	82	94	103	78	99	103	93	125	129	1179
Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Calificacion de Origen - Sustentación	0	0	1	0	0	2	1	0	0	1	1	1	7
Aplicaciones.Reportes.Creación	2	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	6
Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.PCL - Sustentación	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	4
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Modificacion Roles/Perfiles	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Creacion de Usuario	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Desbloqueo	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Aplicaciones.Reportes.Modificación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Ambito Bases de Datos.Bases de Datos.Creación.Bases de Datos.Eje. de scripts para la creación/actualización de objetos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Total LLAMADA DE SERVICIO

INCIDENTE

Aplicaciones.Falla/Error Aplicación	2	1	1	0	0	1	0	1	5	0	1	0	12
Soporte Técnico.Pruebas Continuidad	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2

Total INCIDENTE

Total 4. Grupo Siarp	85	83	115	84	97	106	80	102	109	96	129	131	1217
-----------------------------	-----------	-----------	------------	-----------	-----------	------------	-----------	------------	------------	-----------	------------	------------	-------------

4. Proveedores Redes

LLAMADA DE SERVICIO

Redes y Telecomunicaciones.Firewall	56	85	77	43	37	27	47	13	0	0	0	0	385
Redes y Telecomunicaciones.Telefonia.Soporte a CTLOG	0	0	0	0	0	0	0	43	49	31	16	13	152
Redes y Telecomunicaciones.Acceso VPN	3	7	5	15	8	6	26	2	0	0	0	0	72
Redes y Telecomunicaciones.Telefonia.Creación y/o reasignación de extensión	0	0	0	0	0	0	0	15	16	8	7	3	49
Redes y Telecomunicaciones.Telefonia.Traslado de extensión	0	0	0	0	0	0	0	4	3	5	1	4	17
Redes y Telecomunicaciones.Red LAN.Soporte red interna	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
Redes y Telecomunicaciones.Red LAN.Configuración de puertos a terceros	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Redes y Telecomunicaciones.Sistema eléctrico y UPS.Soporte a red eléctrica	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

Total LLAMADA DE SERVICIO

INCIDENTE

Soporte Técnico.Falla	15	9	14	4	18	32	6	2	0	0	0	0	100
Redes y Telecomunicaciones.Telefonia.Soporte a Teléfonos	0	0	0	0	0	0	0	5	3	20	30	5	63
Redes y Telecomunicaciones.Telefonia.Soporte a CTLOG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	6
Redes y Telecomunicaciones.Telefonia.Cambio de piezas y/o equipo de teléfono	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4

Grupo solucionador	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)													
Jerarquía													
Redes y Telecomunicaciones.Telefonia.Bloqueo de teléfono	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	3
Redes y Telecomunicaciones.Telefonia.Soporte a planta de telefonía	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Total INCIDENTE	15	9	14	4	18	32	6	8	6	24	33	8	177
Total 4. Proveedores Redes	74	101	96	62	63	65	79	86	76	68	57	29	856

ACTIVOS

LLAMADA DE SERVICIO

ACTIVOS FIJOS	14	75	55	65	65	61	49	64	67	75	82	86	758
GESTION DOCUMENTAL	2	4	1	3	1	1	0	0	0	0	0	0	12
GESTIONES INTERNAS	0	1	3	2	0	1	0	1	1	0	0	0	9
CAJAS MENORES	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4
SERVICIOS PUBLICOS Y DE COMUNICACIONES	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
SUMINISTROS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
COMUNICACIONES MOVILES	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
IMPRESION	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
INFRAESTRUCTURA FISICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	16	85	61	72	67	64	50	66	68	76	82	86	793

Total ACTIVOS

16	85	61	72	67	64	50	66	68	76	82	86	793
-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------

CORRESPONDENCIA

LLAMADA DE SERVICIO

CORRESPONDENCIA	46	81	74	63	77	53	52	40	55	54	46	56	697
GESTION DOCUMENTAL	18	7	1	2	2	11	8	12	6	6	4	2	79
SUMINISTROS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
GESTIONES INTERNAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ACTIVOS FIJOS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
CAJAS MENORES	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	64	90	76	65	79	64	60	52	62	60	50	58	780

INCIDENTE

CORRESPONDENCIA	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
IMPRESION	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Total INCIDENTE	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	4

Total CORRESPONDENCIA

65	90	76	65	82	64	60	52	62	60	50	58	784
-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------

INFRAESTRUCTURA FISICA

LLAMADA DE SERVICIO

INFRAESTRUCTURA FISICA	21	32	28	20	12	10	23	32	33	28	26	21	286
SERV GENERALES CASA MATRIZ	0	0	1	0	0	0	1	3	0	0	1	0	6
GESTIONES INTERNAS	1	0	2	1	0	0	0	0	1	0	1	0	6
COMUNICACIONES MOVILES	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
SERVICIOS PUBLICOS Y DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
ACTIVOS FIJOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	22	32	31	21	12	10	24	36	34	30	28	21	301

INCIDENTE

INFRAESTRUCTURA FISICA	36	46	44	26	14	16	31	47	36	38	39	22	395
Total INCIDENTE	36	46	44	26	14	16	31	47	36	38	39	22	395

Total INFRAESTRUCTURA FISICA

58	78	75	47	26	26	55	83	70	68	67	43	696
-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------

2. File Server

LLAMADA DE SERVICIO

Grupo solucionador	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)													
Jerarquía													
Administración de Servidores.FileServer.Permisos de Accesos	36	41	28	34	24	47	53	51	45	31	28	23	441
Administración de Servidores.FileServer.Creación de Carpeta	1	4	1	2	6	2	1	4	4	2	3	2	32
Administración de Servidores.FileServer.Lentitud/Intermitencia	1	0	0	2	0	2	1	1	2	1	0	0	10
Administración de Servidores.FileServer.Aumento de Capacidad	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	2	1	7
Administración de Servidores.FileServer.Indisponibilidad del Servicio	1	2	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0	7
Total LLAMADA DE SERVICIO	40	47	29	38	30	52	56	57	53	36	33	26	497
INCIDENTE													
Administración de Servidores.FileServer.Indisponibilidad del Servicio	0	0	0	0	0	0	7	0	1	0	4	0	12
Administración de Servidores.FileServer.Permisos de Accesos	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
Administración de Servidores.FileServer.Lentitud/Intermitencia	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Soporte Técnico.Pruebas Continuidad	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Total INCIDENTE	2	0	0	0	3	0	7	0	1	0	4	1	18
Total 2. File Server	42	47	29	38	33	52	63	57	54	36	37	27	515

CAJAS MENORES

LLAMADA DE SERVICIO													
CAJAS MENORES	16	23	22	24	21	23	28	21	33	22	30	19	282
GESTIONES INTERNAS	3	5	2	1	0	1	0	0	1	3	1	1	18
GESTION DOCUMENTAL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	19	28	25	25	21	24	28	21	34	25	31	20	301
INCIDENTE													
GESTIONES INTERNAS	17	11	16	5	1	2	5	17	7	5	5	5	96
CAJAS MENORES	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total INCIDENTE	17	11	16	5	1	2	6	17	7	5	5	5	97
Total CAJAS MENORES	36	39	41	30	22	26	34	38	41	30	36	25	398

4. Grupo Iaxis_SAP

LLAMADA DE SERVICIO													
Aplicaciones.Actualización/Inconsistencia en Información.Actualización de Datos (General)	1	17	20	21	29	22	12	28	32	25	4	7	218
Aplicaciones.IAXIS.Otras Solicitudes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11	12
Aplicaciones.IAXIS.Actualización de datos/Consultas (Para corregir datos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	5	12
Aplicaciones.IAXIS.Instalación Parches/Preproducción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	4	11
Aplicaciones.IAXIS.Instalación Parches/Producción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8	2	11
Aplicaciones.IAXIS.Solicitud Fuentes (BD-Aplicación)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	5
Aplicaciones.Reportes.Modificación	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Modificación Roles/Perfiles	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Aplicaciones.Reportes.Creación	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	1	17	21	22	29	22	12	31	33	30	26	31	275
INCIDENTE													
Aplicaciones.Falla/Error Aplicación	0	10	2	6	0	8	1	1	0	5	0	0	33
Soporte Técnico.Pruebas Continuidad	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Aplicaciones.IAXIS.Disponibilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Grupo solucionador	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)													
Jerarquía													

Total INCIDENTE 0 10 2 6 1 8 1 1 0 5 0 1 35

Total 4. Grupo Iaxis_SAP	1	27	23	28	30	30	13	32	33	35	26	32	310
---------------------------------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------

4. Grupo Sise

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	19	21	20	20	34	23	31	32	21	26	15	21	283
Aplicaciones.Reportes.Creación	0	0	0	0	1	0	2	1	1	1	1	0	7
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Modificación Roles/Perfiles	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Desbloqueo	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Total LLAMADA DE SERVICIO 19 22 22 20 35 23 33 33 23 27 16 21 294

INCIDENTE

Aplicaciones.Falla/Error Aplicación	3	0	1	2	1	0	0	1	0	1	0	0	9
Soporte Técnico.Pruebas Continuidad	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2

Total INCIDENTE 3 0 1 2 3 0 0 1 0 1 0 0 11

Total 4. Grupo Sise	22	22	23	22	38	23	33	34	23	28	16	21	305
----------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------

SERVICIOS PUBLICOS Y DE COMUNICACIONES

LLAMADA DE SERVICIO

SERVICIOS PUBLICOS Y DE COMUNICACIONES	26	23	24	17	24	19	26	24	22	20	25	16	266
COMUNICACIONES MOVILES	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
GESTIONES INTERNAS	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
INFRAESTRUCTURA FISICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

Total LLAMADA DE SERVICIO 26 26 28 17 24 19 26 25 22 20 25 16 274

INCIDENTE

GESTIONES INTERNAS	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
COMUNICACIONES MOVILES	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

Total INCIDENTE 1 3 4 0 0 0 0 0 0 0 0 0 8

Total SERVICIOS PUBLICOS Y DE COMUNICACIONES	27	29	32	17	24	19	26	25	22	20	25	16	282
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------

3. Seguridad Informática

LLAMADA DE SERVICIO

Seguridad Informática.Autorizaciones.Permisos Pág. Web	15	17	24	4	40	25	4	1	10	31	26	20	217
Seguridad Informática.Autorizaciones.Bloqueo Pág. Web	1	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	2	7
Seguridad Informática.Acceso/cuentas privilegiadas	2	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6
Seguridad Informática.Autorizaciones.Instalación De Software	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	5
Seguridad Informática.Antivirus.Puertos Usb	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

Total LLAMADA DE SERVICIO 18 20 28 5 43 26 4 1 11 32 26 22 236

INCIDENTE

Seguridad Informática.Vulnerabilidades y Amenazas	0	0	6	7	0	0	0	0	0	0	0	0	13
Seguridad Informática.Autorizaciones.Permisos Pág. Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Seguridad Informática.Vulnerabilidades y Amenazas.Vulnerabilidad de Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

Grupo solucionador	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)													
Jerarquía													
Seguridad Informática.Vulnerabilidades y Amenazas.Indisponibilidad portal Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total INCIDENTE	0	0	6	7	0	0	0	0	0	1	2	1	17
Total 3. Seguridad Informática	18	20	34	12	43	26	4	1	11	33	28	23	253

4. Grupo Pqr

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	1	15	8	10	19	16	19	20	17	31	21	22	199
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Creacion de Usuario	0	2	0	0	1	0	0	3	1	2	4	3	16
Aplicaciones.Reportes.Modificación	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Aplicaciones.Reportes.Creación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO INCIDENTE	1	18	8	10	20	16	19	23	19	33	27	26	220
Aplicaciones.Falla/Error Aplicación	3	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1	4	15
Aplicaciones.Intermitencia/Degradación.Caida del Sistema	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Total INCIDENTE	3	0	0	0	0	0	0	0	1	7	1	4	16
Total 4. Grupo Pqr	4	18	8	10	20	16	19	23	20	40	28	30	236

3. Nivel III Redes

LLAMADA DE SERVICIO

Redes y Telecomunicaciones.Red LAN.Soporte red interna	0	0	0	0	0	0	0	5	9	14	9	2	39
Redes y Telecomunicaciones.Firewall.Accesos autorizados	0	0	0	0	0	0	0	5	3	5	2	5	20
Redes y Telecomunicaciones.Acceso VPN.Creación de usuario	0	0	0	0	0	0	0	2	5	3	2	2	14
Redes y Telecomunicaciones.CCTV.Apoyo a Gestión CCTV	0	0	0	0	1	0	2	4	2	0	3	0	12
Redes y Telecomunicaciones.Acceso VPN.Asignación de servicios	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	0	1	7
Redes y Telecomunicaciones.Red LAN.Configuración de puertos a terceros	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	6
Redes y Telecomunicaciones.Acceso VPN.Desbloqueo de usuario	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	5
Redes y Telecomunicaciones.Firewall.Permisos especiales	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	1	0	5
Redes y Telecomunicaciones.Telefonia.Soporte a CTLOG	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	3
Redes y Telecomunicaciones.Telefonia.Traslado de extensión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Seguridad Informática.Autorizaciones.Bloqueo Pág. Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Redes y Telecomunicaciones.Sistema eléctrico y UPS.Mantenimiento preventivo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Redes y Telecomunicaciones.Telefonia.Creación y/o reasignación de extensión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO INCIDENTE	0	0	0	0	1	0	2	18	27	32	21	14	115
Redes y Telecomunicaciones.Red LAN.Control de Acceso a la Red (NAC).Autenticación fallida	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	33	9	48

Grupo solucionador	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)													
Jerarquía													
Redes y Telecomunicaciones.Red LAN.Soporte red interna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	10	4	28
Redes y Telecomunicaciones.Red LAN.Control de Acceso a la Red (NAC).Interface deshabilitada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	4
Redes y Telecomunicaciones.Acceso VPN.Cambio de contraseña	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	3
Redes y Telecomunicaciones.Telefonia.Soporte a Teléfonos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Redes y Telecomunicaciones.Sistema eléctrico y UPS.Soporte a red eléctrica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Redes y Telecomunicaciones.Telefonia.Soporte a CTLOG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Soporte Técnico.Software.OS.Lentitud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Redes y Telecomunicaciones.Acceso VPN.Desbloqueo de usuario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Redes y Telecomunicaciones.Red WAN.Soporte WAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total INCIDENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	49	18	90
Total 3. Nivel III Redes	0	0	0	0	1	0	2	18	27	55	70	32	205

4. Grupo Sico

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	8	0	5	15	11	6	18	20	15	22	0	0	120
Aplicaciones.SICO.Actualización de datos/Consultas (Para corregir datos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	12	8	24
Aplicaciones.Reportes.Modificación	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Aplicaciones.SICO.Nuevos Requerimientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Desbloqueo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO INCIDENTE	10	0	6	15	11	6	18	20	15	26	12	9	148

INCIDENTE

Aplicaciones.Falla/Error Aplicación	1	2	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	8
Soporte Técnico.Pruebas Continuidad	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5
Aplicaciones.SICO.Alertas sobre servidor de Aplicación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Aplicaciones.Intermitencia/Degradación.Lentitud	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Total INCIDENTE	1	2	0	1	5	1	0	1	2	1	3	0	17

Total 4. Grupo Sico

	11	2	6	16	16	7	18	21	17	27	15	9	165
--	-----------	----------	----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	----------	------------

2. Infraestructura

LLAMADA DE SERVICIO

Redes y Telecomunicaciones.Firewall	11	8	12	11	9	7	8	1	0	0	0	0	67
Redes y Telecomunicaciones.Red WAN	1	3	4	6	2	4	8	2	0	0	0	0	30
Redes y Telecomunicaciones.Acceso VPN	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	6
Seguridad Informática.Autorizaciones.Permisos Pág. Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.A.D/Correo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.A.D/Correo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Soporte Técnico.Hardware.MEMORIA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Gestión de Accesos.Modificación de Rol/Perfil.SNP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.IAXIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

Grupo solucionador	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)													
Jerarquía													
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Modificacion													
Roles/Perfiles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Gestión de Accesos.Modificación de Rol/Perfil.A.D	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	14	12	17	18	11	12	16	4	1	6	2	0	113
INCIDENTE													
Soporte Técnico.Falla	2	1	33	3	0	1	1	0	0	0	0	0	41
Soporte Técnico.Hardware.TARJETA RED	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Soporte Técnico.Software.OS.Lentitud	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Seguridad Informática.Vulnerabilidades y Amenazas.Indisponibilidad portal Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total INCIDENTE	2	1	35	4	0	1	1	0	0	0	0	1	45
Total 2. Infraestructura	16	13	52	22	11	13	17	4	1	6	2	1	158

1. Soporte Técnico

LLAMADA DE SERVICIO													
Soporte Técnico.Solicitud Equipos.COMPRA/ARRIENDO	12	25	14	10	19	11	22	1	0	1	2	2	119
Soporte Técnico.Software.INSTALACION.Office	0	5	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	8
Soporte Técnico.Hardware.MEMORIA	1	0	0	0	1	1	2	0	0	1	0	0	6
Soporte Técnico.Traslado Equipos	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
Soporte Técnico.Software.INSTALACION.Otros	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Soporte Técnico.Solicitud Equipos.PRESTAMO.PORTATIL	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Soporte Técnico.Software.COMPRA LICENCIAMIENTO	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Seguridad Informática.Autorizaciones.Instalación De Software	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Soporte Técnico.Software.ACTUALIZACION.Java	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	16	31	16	10	22	13	26	1	1	3	2	4	145
INCIDENTE													
Soporte Técnico.Garantia.PORTATIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Soporte Técnico.Software.HERRAMIENTAS.Office	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Soporte Técnico.Hardware.FUENTE PODER	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total INCIDENTE	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
Total 1. Soporte Técnico	16	32	16	10	22	13	27	1	1	3	3	4	148

SERVICIOS GENERALES

LLAMADA DE SERVICIO													
SERV GENERALES CASA MATRIZ	2	1	1	1	0	26	12	29	29	7	25	7	140
SERVICIOS PUBLICOS Y DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
INFRAESTRUCTURA FISICA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	3	1	1	1	0	27	12	29	29	7	25	7	142
INCIDENTE													
INFRAESTRUCTURA FISICA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	3
SERV GENERALES CASA MATRIZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Total INCIDENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	4
Total SERVICIOS GENERALES	3	1	1	1	0	27	12	29	30	7	26	9	146

5. Bases de datos

LLAMADA DE SERVICIO													
Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	19	9	3	2	2	4	4	3	2	28	5	11	92

Grupo solucionador	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)													
Jerarquía													
Ambito Bases de Datos.Bases de Datos.Mantenimiento.Activación, inactivación de usuarios que acceden a las BD	2	1	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	9
Ambito Bases de Datos.Bases de Datos.Creación.Bases de Datos.Configuración del motor de bases de datos	2	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	7
Ambito Bases de Datos.Bases de Datos.Mantenimiento.Toma/ Restauración de backups	0	0	3	0	0	0	0	0	0	2	1	1	7
Ambito Bases de Datos.Bases de Datos.Creación.Bases de Datos.Eje. de scripts para la creación/actualización de objetos	0	0	3	0	0	0	1	0	0	2	0	0	6
Aplicaciones.Reportes.Creación	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Desbloqueo	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4
Ambito Bases de Datos.Bases de Datos.Reportes.Reporte de Usuarios	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Ambito Bases de Datos.Servidor Aplicaciones.Mantenimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Aplicaciones.SUNBOXES.Actualización de datos/Consultas (Para corregir datos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Aplicaciones.SICO.Actualización de datos/Consultas (Para corregir datos)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Modificación Roles/Perfiles	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Ambito Bases de Datos.Bases de Datos.Creación.Bases de Datos.Ejec. de procesos recuperación/inicio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Ambito Bases de Datos.Bases de Datos.Mantenimiento.Monitorio de procesos de usuario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	27	12	12	4	8	4	6	4	2	35	7	16	137
INCIDENTE													
Aplicaciones.Falla/Error Aplicación	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4	6
Ambito Bases de Datos.Bases de Datos.Creación.Bases de Datos	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total INCIDENTE	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	4	7
Total 5. Bases de datos	27	12	13	4	8	4	6	4	4	35	7	20	144

CdS

LLAMADA DE SERVICIO													
SERVICIOS PUBLICOS Y DE COMUNICACIONES	3	5	0	0	2	1	0	0	1	0	1	0	13
GESTIONES INTERNAS	0	4	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	8
INFRAESTRUCTURA FISICA	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	5
SUMINISTROS	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
IMPRESION	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
CAJAS MENORES	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
ACTIVOS FIJOS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	6	10	1	4	3	3	3	1	1	0	2	1	35
INCIDENTE													
GESTIONES INTERNAS	0	0	0	0	30	13	2	1	0	0	0	1	47
IMPRESION	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Total INCIDENTE	0	0	0	0	30	13	2	1	1	0	0	1	48
Total CdS	6	10	1	4	33	16	5	2	2	0	2	2	83

1. Nivel I Coordinador Mesa

LLAMADA DE SERVICIO													
Soporte Técnico.Guia/Asesoría	5	1	0	1	14	3	1	1	5	0	2	2	35

Grupo solucionador		ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)														
Jerarquía														
Soporte Técnico.Solicitud Equipos.COMPRAR/ARRENDANDO		0	0	0	1	0	0	6	2	1	2	1	0	13
Soporte Técnico.Software.INSTALACION.Otros		0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	3
Soporte Técnico.Software.INSTALACION.Office		0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	3
Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)		1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Seguridad Informática.Autorizaciones.Permisos Pág.														
Web		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Creacion de Usuario		0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
Gestión de Accesos.Activación de Cuenta.Vacaciones		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.A.D/Correo		0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Administración de Servidores.FileServer.Creación de Carpeta		0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Seguridad Informática.Acceso/cuentas privilegiadas		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Gestión de Accesos.Creación de Usuario.A.D		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Soporte Técnico.Hardware.MEMORIA		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Seguridad Informática.Autorizaciones.Bloqueo Pág.														
Web		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Redes y Telecomunicaciones.Red LAN.Soporte red interna		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Aplicaciones.SUNBOXES.Actualización de datos/Consultas (Para corregir datos)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.SAP		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Gestión de Accesos.Inactivación de cuenta.Retiro		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO		9	2	0	4	17	7	10	6	8	3	5	3	74
INCIDENTE														
Gestión de Accesos.Desbloqueo/Cambio de Contraseña.A.D/Correo		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Soporte Técnico.Software.HERRAMIENTAS.Office		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Soporte Técnico.Pruebas Continuidad		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Seguridad Informática.Autorizaciones.Permisos Pág.														
Web		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Soporte Técnico.Software.OS.Daño/Inicio		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Soporte Técnico.Hardware.PUERTO USB		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Total INCIDENTE		0	1	0	0	3	0	0	0	0	1	2	0	7
Total 1. Nivel I Coordinador Mesa		9	3	0	4	20	7	10	6	8	4	7	3	81

5. Proveedores SYBASE

LLAMADA DE SERVICIO

Ambito Bases de Datos.Bases de Datos.Creación.Bases de Datos.Eje. de scripts para la creación/actualización de objetos		21	5	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	30
Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)		21	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	25
Ambito Bases de Datos.Servidor														
Aplicaciones.Actualizacion de parches		4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Ambito Bases de Datos.Bases de Datos.Creación.Bases de Datos.Ejec. de scripts para la creación de BD		0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Ambito Bases de Datos.Bases de Datos.Mantenimiento.Activación, inactivación de usuarios que acceden a las BD		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Ambito Bases de Datos.Bases de Datos.Mantenimiento.Toma/ Restauración de backups		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

Grupo solucionador	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)													
Jerarquía													
Ambito Bases de Datos.Bases de Datos.Mantenimiento.Monitorio de procesos de usuario	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Ambito Bases de Datos.Bases de Datos.Reportes.Crecimiento de una BD	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Ambito Bases de Datos.Servidor Aplicaciones.Mantenimiento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	53	10	2	1	2	0	0	1	0	0	0	0	69
Total 5. Proveedores SYBASE	53	10	2	1	2	0	0	1	0	0	0	0	69

4. Grupo Sunbox

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	5	5	13	11	7	5	5	3	1	4	0	0	59
Aplicaciones.SUNBOXES.Actualización de datos/Consultas (Para corregir datos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Aplicaciones.Reportes.Modificación	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	5	5	13	11	7	5	6	3	1	4	1	0	61
INCIDENTE													
Aplicaciones.SUNBOXES.Disponibilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
Aplicaciones.Falla/Error Aplicación	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total INCIDENTE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	4
Total 4. Grupo Sunbox	6	5	13	11	7	5	6	3	1	4	2	2	65

4. Grupo Bi

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	4	3	3	0	4	9	8	3	4	2	2	3	45
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Creacion de Usuario	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Aplicaciones.Reportes.Creación	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Modificacion Roles/Perfiles	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Desbloqueo	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	4	3	4	2	5	9	9	5	4	2	3	3	53
Total 4. Grupo Bi	4	3	4	2	5	9	9	5	4	2	3	3	53

2. Nivel II Redes

LLAMADA DE SERVICIO

Redes y Telecomunicaciones.Red LAN.Soporte red interna	0	0	0	0	0	0	0	2	3	9	12	11	37
Redes y Telecomunicaciones.Sistema eléctrico y UPS.Soporte a red eléctrica	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	3
Redes y Telecomunicaciones.Telefonia.Soporte a CTLOG	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Redes y Telecomunicaciones.Red LAN.Configuración de puertos a terceros	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Redes y Telecomunicaciones.Sistema eléctrico y UPS.Soporte a UPS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0	3	7	11	12	11	44
INCIDENTE													
Redes y Telecomunicaciones.Red LAN.Soporte red interna	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	1	0	6
Redes y Telecomunicaciones.Red LAN.Control de Acceso a la Red (NAC).Interface deshabilitada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Grupo solucionador	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)													
Jerarquía													

Total INCIDENTE 0 0 0 0 0 0 0 0 0 2 3 1 1 7

Total 2. Nivel II Redes 0 0 0 0 0 0 0 0 3 9 14 13 12 51

SUMINISTROS

LLAMADA DE SERVICIO

SUMINISTROS	5	1	6	3	3	0	5	3	6	5	3	1	41
GESTION DOCUMENTAL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
GESTIONES INTERNAS	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

Total LLAMADA DE SERVICIO 5 1 7 3 4 0 5 3 6 5 3 1 43

INCIDENTE

SUMINISTROS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
-------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total INCIDENTE 0 0 0 0 0 1 0 0 0 0 0 0 0 1

Total SUMINISTROS 5 1 7 3 4 1 5 3 6 5 3 1 44

GESTOR CONFIGURACION

LLAMADA DE SERVICIO

SERVICIOS PUBLICOS Y DE COMUNICACIONES	0	0	1	0	0	2	8	1	5	7	2	1	27
IMPRESION	2	2	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	7
GESTION DOCUMENTAL	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3
INFRAESTRUCTURA FISICA	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
GESTIONES INTERNAS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
SUMINISTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

Total LLAMADA DE SERVICIO 3 5 3 0 0 2 10 2 7 8 2 1 43

Total GESTOR CONFIGURACION 3 5 3 0 0 2 10 2 7 8 2 1 43

SEGUROS

LLAMADA DE SERVICIO

SEGUROS	3	0	4	0	1	3	3	0	5	3	0	1	23
GESTIONES INTERNAS	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2

Total LLAMADA DE SERVICIO 3 0 4 0 1 5 3 0 5 3 0 1 25

Total SEGUROS 3 0 4 0 1 5 3 0 5 3 0 1 25

1. Antivirus

LLAMADA DE SERVICIO

Seguridad Informática.Antivirus.Puertos Usb	1	2	0	2	2	0	0	0	1	5	2	0	15
Seguridad Informática.Autorizaciones.Instalación De Software	0	1	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	5
Soporte Técnico.Software.INSTALACION.Otros	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2

Total LLAMADA DE SERVICIO 1 3 0 4 2 1 0 1 1 7 2 0 22

Total 1. Antivirus 1 3 0 4 2 1 0 1 1 7 2 0 22

1. Digiturno

LLAMADA DE SERVICIO

Soporte Técnico.Perifericos.DIGITURNOS	11	2	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	19
Redes y Telecomunicaciones.CCTV.Apoyo a Gestión CCTV	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

Total LLAMADA DE SERVICIO 11 2 3 1 1 1 1 0 0 0 0 0 20

INCIDENTE

Soporte Técnico.Perifericos.DIGITURNOS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total INCIDENTE 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1

Total 1. Digiturno 12 2 3 1 1 1 1 0 0 0 0 0 0 21

Grupo solucionador	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)													
Jerarquía													

4. Grupo SNP

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.SNP.Reportes/Informes	2	4	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	10
Aplicaciones.SNP.Guía/Asesoría.Funcionalidad	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Aplicaciones.SNP.Administración usuarios BD.Creación de usuario en base de datos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Aplicaciones.SNP.Catalogar.Catalogar versión SNP	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	3	5	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	14

INCIDENTE

Soporte Técnico.Pruebas Continuidad	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Aplicaciones.SNP.Falla/Error aplicación.Indisponibilidad	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total INCIDENTE	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2

Total 4. Grupo SNP	3	5	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	16
---------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

4. SC Siarp

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	1	0	0	1	2	0	0	1	4	3	1	0	13
Total LLAMADA DE SERVICIO	1	0	0	1	2	0	0	1	4	3	1	0	13

Total 4. SC Siarp	1	0	0	1	2	0	0	1	4	3	1	0	13
--------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

4. Grupo SAP

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0	2	2	8
Aplicaciones.Instalación	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Desbloqueo	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	0	0	1	0	1	0	0	2	2	0	2	2	10

Total 4. Grupo SAP	0	0	1	0	1	0	0	2	2	0	2	2	10
---------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

4. Grupo Intranet

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.Acceso/Permisos.Desbloqueo	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6
Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	4
Total LLAMADA DE SERVICIO	0	0	0	2	1	0	0	7	0	0	0	0	10

Total 4. Grupo Intranet	0	0	0	2	1	0	0	7	0	0	0	0	10
--------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

5. Proveedores ORACLE-SQL

LLAMADA DE SERVICIO

Ambito Bases de Datos.Bases de Datos.Creación.Bases de Datos.Eje. de scripts para la creación/actualización de objetos	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Ambito Bases de Datos.Bases de Datos.Creación.Bases de Datos.Configuración del motor de bases de datos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	0	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7

INCIDENTE

Aplicaciones.Falla/Error Aplicación	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
-------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Grupo solucionador	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)													
Jerarquía													

Total INCIDENTE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total 5. Proveedores ORACLE-SQL	0	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8

4. SP Aplicaciones

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	1	1	0	0	0	0	1	2	0	3	0	0	8
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total LLAMADA DE SERVICIO	1	1	0	0	0	0	1	2	0	3	0	0	8
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total 4. SP Aplicaciones	1	1	0	0	0	0	1	2	0	3	0	0	8
---------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

4. Grupo Sara

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	1	1	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Aplicaciones.Instalación	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
--------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total LLAMADA DE SERVICIO	1	1	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	7
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

INCIDENTE

Aplicaciones.Falla/Error Aplicación	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
-------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total INCIDENTE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total 4. Grupo Sara	1	1	3	2	0	0	1	0	0	0	0	0	8
----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

4. Proveedores Sunbox

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	0	0	0	2	1	1	0	1	0	0	0	0	5
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total LLAMADA DE SERVICIO	0	0	0	2	1	1	0	1	0	0	0	0	5
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total 4. Proveedores Sunbox	0	0	0	2	1	1	0	1	0	0	0	0	5
------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

4. Grupo Sian

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total LLAMADA DE SERVICIO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	4
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

INCIDENTE

Aplicaciones.Falla/Error Aplicación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
-------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total INCIDENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total 4. Grupo Sian	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	3	5
----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

4. Proveedores Intranet

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total LLAMADA DE SERVICIO	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	4
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total 4. Proveedores Intranet	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	4
--------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

4. Proveedores Pqr

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total LLAMADA DE SERVICIO	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	4
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total 4. Proveedores Pqr	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	4
---------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Grupo solucionador	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)													
Jerarquía													

1. Grupo CCTV

LLAMADA DE SERVICIO

Seguridad Informática.Autorizaciones.Bloqueo Pág.

Web	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	3
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total LLAMADA DE SERVICIO

	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	3
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total 1. Grupo CCTV

	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	3
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

2. Backups

LLAMADA DE SERVICIO

Ambito Bases de Datos.Bases de Datos.Mantenimiento.Toma/ Restauración de backups

	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total LLAMADA DE SERVICIO

	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total 2. Backups

	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

5. Almacenamiento y Recopilación

LLAMADA DE SERVICIO

Ambito Bases de Datos.Almacenamiento y Replicación.Aprovisionamiento o Actualización

	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total LLAMADA DE SERVICIO

	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total 5. Almacenamiento y Recopilación

	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

4. Proveedores Pagina WEB

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)

	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total LLAMADA DE SERVICIO

	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total 4. Proveedores Pagina WEB

	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

4. Grupo Neon

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)

	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total LLAMADA DE SERVICIO

	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total 4. Grupo Neon

	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

5. Proveedores BD SNP

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.SNP.Administración usuarios BD.Activación usuarios Base de Datos

	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total LLAMADA DE SERVICIO

	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total 5. Proveedores BD SNP

	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

4. Proveedores SNP

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.SNP.Reportes/Informes

	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total LLAMADA DE SERVICIO

	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total 4. Proveedores SNP

	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

4. Grupo Daruma

LLAMADA DE SERVICIO

Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)

	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Grupo solucionador	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)													
Jerarquía													
Total LLAMADA DE SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total 4. Grupo Daruma	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
4. Proveedores Sico													
LLAMADA DE SERVICIO													
Aplicaciones.Acceso/Permisos.Desbloqueo	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total 4. Proveedores Sico	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4. Proveedores BI													
LLAMADA DE SERVICIO													
Aplicaciones.Actualizacion/Inconsistencia en Información.Actualizacion de Datos (General)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Total LLAMADA DE SERVICIO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Total 4. Proveedores BI	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Total general	2302	2309	2134	1681	2087	1730	1860	1951	2016	2395	2519	1965	24949

Tabla 6 - Casos por clase y ciudad

CLASE DE CASO (Llamada de servicio / incidente)	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
CIUDAD													
Sub-agrupación													
LLAMADA DE SERVICIO													
BOGOTÁ	1427	1525	1333	1044	1300	1170	1342	1422	1396	1641	1397	1159	16156
Casa Matriz	1274	1363	1184	944	1204	1040	1101	1187	1204	1506	1277	1081	14365
BOGOTÁ PRINCIPAL	42	66	50	43	44	89	163	176	105	53	75	48	954
0	13	15	7	7	4	6	7	14	30	29	15	8	155
CUNDINAMARCA PRINCIPAL	32	20	27	13	13	4	9	3	14	2	7	8	152
BOGOTÁ PUNTO DE ATENCIÓN CALLE 74	21	13	11	3	10	4	11	13	16	17	11	1	131
BOGOTÁ CENTRO DE EXCELENCIA FISCALIA	10	5	12	5	6	6	21	5	1	5	3	0	79
BOGOTÁ CENTRO SUR	5	11	6	11	3	5	6	7	3	9	2	4	72
BOGOTÁ OCCIDENTE	10	13	8	5	3	7	1	5	5	5	4	1	67
BOGOTÁ SUPERCARDE BOSA	9	1	11	7	4	3	5	6	7	9	1	2	65
BOGOTÁ NORTE	3	8	9	2	4	5	3	2	4	3	0	2	45
BOGOTÁ SUPERCARDE SUBA	3	1	3	3	3	0	7	2	5	2	1	0	30
BOGOTÁ PUNTO DE ATENCIÓN CALLE 113	1	6	3	0	1	1	5	2	0	0	1	1	21
BOGOTÁ PUNTO DE ATENCIÓN CALLE 143	4	1	1	0	0	0	2	0	2	1	0	3	14
BOGOTÁ CENTRO DE EXCELENCIA	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	5
BOGOTÁ LABORATORIO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
MEDELLÍN	80	98	83	82	87	68	57	48	91	98	62	30	884
MEDELLÍN PRINCIPAL	78	98	79	73	82	63	56	39	81	97	57	28	831
MEDELLÍN PUNTO CLAVE	2	0	4	9	5	5	1	9	10	1	5	2	53
CALI	63	67	53	42	57	50	51	40	60	47	59	15	604
CALI PRINCIPAL	59	62	52	40	55	50	50	40	59	45	55	15	582
CALI PUNTO VIDA	4	5	1	2	2	0	1	0	1	2	4	0	22
BUCARAMANGA PRINCIPAL	36	54	40	14	31	22	26	27	37	49	88	39	463
CUCUTA PRINCIPAL	13	36	21	11	26	27	21	21	23	35	41	13	288
POPAYAN PRINCIPAL	26	28	23	22	36	27	12	16	10	17	12	25	254
ARMENIA PRINCIPAL	16	33	14	9	33	12	11	25	14	27	30	16	240
BARRANQUILLA PRINCIPAL	31	13	63	22	13	16	11	9	15	14	21	9	237
PEREIRA PRINCIPAL	27	21	12	16	21	18	13	21	24	14	17	28	232
RIOHACHA PRINCIPAL	36	22	24	24	25	8	11	17	19	17	13	15	231
VALLEDUPAR PRINCIPAL	18	24	16	27	16	15	25	18	9	23	15	16	222
MANIZALES PRINCIPAL	23	24	26	17	23	9	7	18	18	22	19	4	210
PASTO PRINCIPAL	21	14	17	8	26	11	18	10	26	25	16	14	206
CARTAGENA PRINCIPAL	15	16	28	33	18	12	15	15	10	11	12	11	196
NEIVA PRINCIPAL	31	14	21	10	13	13	10	14	18	18	22	10	194
IBAGUE PRINCIPAL	21	15	17	17	21	15	8	10	17	8	21	16	186
TUNJA PRINCIPAL	28	15	17	20	19	6	7	11	10	10	10	9	162
SANTA MARTA PRINCIPAL	17	16	11	19	14	14	14	9	13	6	11	15	159
VILLAVICENCIO PRINCIPAL	8	19	14	13	7	12	14	10	9	17	17	9	149
SINCELEJO PRINCIPAL	16	10	6	7	14	15	8	4	5	15	16	16	132
MONTERIA PRINCIPAL	13	14	9	8	10	10	7	10	4	10	18	14	127
YOPAL PRINCIPAL	5	14	6	15	13	13	9	4	9	5	18	7	118
FLORENCIA PRINCIPAL	9	13	9	9	15	11	6	6	7	9	10	6	110
ARAUCA PRINCIPAL	15	11	2	7	9	3	11	6	9	5	12	14	104
MOCOA PRINCIPAL	3	7	8	8	6	5	6	18	13	11	3	10	98
QUIBDO PRINCIPAL	10	4	8	4	3	0	17	5	12	2	4	5	74
APARTADO PRINCIPAL	7	8	6	6	4	6	3	8	3	4	5	12	72
LETICIA PRINCIPAL	4	2	3	6	1	3	2	1	7	4	0	9	42
SAN ANDRÉS PRINCIPAL	3	1	4	6	2	0	6	2	2	1	5	3	35
BARRANCABERMEJA	8	1	3	0	2	4	0	4	1	1	4	5	33

Total LLAMADA DE SERVICIO	2030	2139	1897	1526	1865	1595	1748	1829	1891	2166	1978	1554	22218
INCIDENTE													
BOGOTÁ	165	99	161	100	111	79	77	88	87	176	420	296	1859
Casa Matriz	152	87	142	92	102	75	67	77	80	163	384	256	1677
BOGOTÁ PRINCIPAL	6	4	8	3	4	1	3	4	1	3	14	15	66
BOGOTÁ PUNTO DE ATENCION CALLE 74	1	3	0	2	2	0	0	2	1	5	2	2	20
0	1	0	2	0	0	1	0	0	3	1	3	7	18
CUNDINAMARCA PRINCIPAL	2	1	2	0	0	1	0	3	0	2	2	5	18
BOGOTÁ SUPERCARRE SUBA	0	0	2	0	1	0	5	0	1	0	4	0	13
BOGOTÁ SUPERCARRE BOSA	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	5	4	13
BOGOTÁ OCCIDENTE	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	3	4	11
BOGOTÁ CENTRO SUR	1	2	0	2	0	1	0	1	0	0	2	1	10
BOGOTÁ CENTRO DE EXCELENCIA FISCALIA	2	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	7
BOGOTÁ NORTE	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3
BOGOTÁ CENTRO DE EXCELENCIA	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
BOGOTÁ PUNTO DE ATENCION CALLE 143	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
MEDELLIN	13	10	6	7	15	13	4	7	6	6	13	12	112
MEDELLIN PRINCIPAL	13	10	6	7	13	11	4	7	6	6	13	12	108
MEDELLIN PUNTO CLAVE	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4
VALLEDUPAR PRINCIPAL	6	8	5	8	7	2	1	1	1	3	10	8	60
CALI	8	6	4	4	8	4	1	1	6	4	9	5	60
CALI PRINCIPAL	8	5	4	4	7	4	1	1	6	4	8	5	57
CALI PUNTO VIDA	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3
CUCUTA PRINCIPAL	4	3	3	2	10	8	2	2	2	1	8	1	46
ARMENIA PRINCIPAL	4	4	3	1	6	3	2	2	4	4	5	8	46
POPAYAN PRINCIPAL	6	4	2	1	8	4	2	4	1	1	4	5	42
RIOHACHA PRINCIPAL	2	0	2	3	5	2	0	0	2	4	5	8	33
PEREIRA PRINCIPAL	4	1	4	0	6	3	1	1	1	1	4	6	32
BARRANQUILLA PRINCIPAL	8	4	5	1	2	2	2	0	0	4	4	0	32
PASTO PRINCIPAL	4	3	3	2	6	1	1	1	1	1	5	3	31
BUCARAMANGA PRINCIPAL	2	2	3	0	3	1	0	2	1	4	5	6	29
MANIZALES PRINCIPAL	5	6	0	1	2	0	1	0	0	2	8	4	29
SINCELEJO PRINCIPAL	4	1	6	4	4	1	0	1	0	2	3	2	28
IBAGUE PRINCIPAL	4	3	3	1	7	0	0	1	0	1	5	2	27
TUNJA PRINCIPAL	3	4	0	7	2	2	1	0	0	0	4	3	26
MONTERIA PRINCIPAL	3	3	4	0	2	1	0	1	2	3	4	2	25
APARTADO PRINCIPAL	5	2	2	4	0	3	0	1	0	2	2	4	25
NEIVA PRINCIPAL	3	1	2	1	2	0	1	0	3	2	5	3	23
CARTAGENA PRINCIPAL	1	0	4	2	2	2	2	0	1	0	1	7	22
SANTA MARTA PRINCIPAL	6	1	2	1	5	0	3	0	0	1	1	0	20
VILLAVICENCIO PRINCIPAL	1	2	2	1	1	1	3	1	2	1	0	5	20
ARAUCA PRINCIPAL	1	1	1	0	2	1	1	1	1	4	3	3	19
MOCOA PRINCIPAL	2	1	1	2	3	0	1	0	2	0	2	5	19
SAN ANDRES PRINCIPAL	3	1	1	1	0	0	4	0	2	1	2	2	17
QUIBDO PRINCIPAL	2	0	3	0	2	0	2	3	0	0	0	3	15
FLORENCIA PRINCIPAL	2	0	1	0	0	1	0	1	0	1	2	3	11
YOPAL PRINCIPAL	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	4	2	10
LETICIA PRINCIPAL	1	0	2	1	0	0	0	2	0	0	1	1	8
BARRANCABERMEJA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	2	5
Total INCIDENTE	272	170	237	155	222	135	112	122	125	229	541	411	2731
Total general	2302	2309	2134	1681	2087	1730	1860	1951	2016	2395	2519	1965	24949

Anexo 3 – Premisas para el servicio

3.1. Acuerdo de confidencialidad

En el evento de considerarse necesario, se suscribirá entre las partes un acuerdo de confidencialidad, el cual hará parte integral del contrato.

3.2. Estructura del equipo de trabajo

Se espera que el contratista adopte sistemas óptimos para atención de requerimientos e incidentes en nivel 1, acorde con las especificaciones y premisas descritas en este documento. Los temas inherentes al soporte técnico deben ser desarrollados entendiendo que por premisa debe asegurarse que el usuario cliente del servicio tenga la menor indisponibilidad y que los elementos retirados del servicio por falla surtan fases controladas de gestión del taller.

Los servicios de mesa de ayuda y soporte técnico (para elementos de infraestructura básica⁸) deben ser prestados bajo canales remotos o soporte técnico en sitio⁹. Para los efectos de clasificación, Positiva brindará el catálogo de servicios como opera al momento de inicio y, posteriormente, se revisará con el contratista la optimización que pueda gestionarse.

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.

Debe entenderse la capacidad descrita en la *Tabla 7* como un equipo de trabajo virtual¹⁰, que debe responder en primera instancia por la disponibilidad del país. Estas capacidades son dinámicas, en la medida que en función de la demanda de casos puedan reducirse, aumentarse, redistribuirse u operar con apoyo de canales contingentes.

Adicionalmente, el contratista debe asegurar la existencia de una red de servicios que respalde la operación, en caso de ausencia temporal o definitiva de la cobertura en sitio.

El personal asignado por el contratista deberá ajustarse a las políticas, normas y horarios establecidos o por establecer en la compañía (código de vestido, comportamiento, guiones de atención, etc.). Así mismo, el personal debe manejar integralmente el servicio, independiente de la estructura interna del contratista.

⁸ Entiéndase como infraestructura básica los computadores personales: desktop y portátiles, así como hand-held, equipos móviles, PDA's, *tablets*, proyectores, dispositivos multimedia, elementos de videoconferencia, accesorios y periféricos, siempre y cuando sean propiedad de Positiva o estén instalados para la compañía.

⁹ usando las capacidades identificadas en la Tabla 7 o con la red de servicios externa establecida por el contratista

¹⁰ "Un equipo virtual es un grupo de personas que trabaja en forma interdependiente, con un propósito compartido, más allá de las fronteras del espacio, el tiempo y los límites organizacionales, usando las tecnologías de la información y la comunicación para interactuar". Gothelf (2002)

Tabla 7 – Capacidades y competencias mínimas requeridas para cada rol

Rol	Perfil	Disponibilidad ¹¹ , ubicaciones base y cantidad
Director o 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 (posgrado)	Uno, en Bogotá, con disponibilidad para atender requerimientos de Positiva, asistencia a reuniones y labores de dirección.
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.	Con disponibilidad al 100% Casa Matriz – 1
Agente de calidad y mantenimiento de información	Estudiante de Ingeniería industrial o de sistemas cursando quinto semestre en adelante (se admite estudiante en prácticas).	Con disponibilidad al 100% Casa Matriz – 1
Agente de soporte en sitio con conocimiento en infraestructura TI¹²	Técnico o tecnólogo graduado en telecomunicaciones, infraestructura, mantenimiento de redes de datos, sistemas o carreras afines o estudiantes de Ingeniería de telecomunicaciones o infraestructura de sexto semestre en adelante. Experiencia mínima de 6 meses en participación de instalación de redes de datos y eléctricos o en procesos de apoyo básicos para administración de redes.	Con disponibilidad al 100% Casa Matriz – 1
Agente de soporte en sitio	Técnico o tecnólogo graduado en telecomunicaciones, infraestructura, mantenimiento de redes de datos, sistemas o carreras afines o estudiantes de ingeniería de sistemas, telecomunicaciones o infraestructura de sexto semestre en adelante. Uno de los agentes para la casa matriz debe acreditar experiencia en soporte y gestión para equipos Mac.	Con disponibilidad al 100% Casa Matriz - 3 Sucursal Bogotá - 1 Sucursal Antioquia - 1 Sucursal Atlántico - 1 Sucursal Santander - 1 Sucursal Valle del Cauca - 1
Agente call-dispatcher	Estudiante en telecomunicaciones, infraestructura, mantenimiento de redes de datos, sistemas o carreras afines (en mínimo mitad de programa) o estudiantes de ingeniería de sistemas, telecomunicaciones o infraestructura de tercer semestre en adelante.	Por demanda (no se incluye en el cargo fijo)
Requerimientos comunes para todos los agentes de soporte	<ul style="list-style-type: none"> - 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). - 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. 	

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.

Por cuanto Positiva Compañía de Seguros S.A. entrega directrices sobre el producto esperado y está contratando un servicio para gestión, el contratista es autónomo con relación a la administración de su personal, gestión de horarios, selección y demás inherentes. Por tal razón, no se configura subordinación de los empleados del contratista hacia funcionarios de Positiva Compañía de Seguros S.A.

¹¹ El personal dispuesto por el oferente con disponibilidad / dedicación del 100% atenderá asuntos exclusivamente para Positiva Compañía de Seguros S.A.

¹² Este agente ejercerá los roles normales de los agentes de soporte en sitio y no debe interpretarse como un alcance de mantenimiento o servicio a redes. Se busca un agente con rol de interlocución con las funciones de niveles superiores en materia de infraestructura de redes y comunicaciones

¹³ PinkVERIFY™ 2011 Toolsets, disponible en <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>

3.3. Hojas de vida de los integrantes del equipo de trabajo

Al legalizar el contrato, el Socio de Negocios adjuntará las hojas de vidas correspondientes, soportadas con certificaciones académicas y de experiencia y una declaración expresa de cada persona sobre su forma de vinculación. En el evento de que durante la ejecución del contrato se reemplace a una de las personas que apoyan el proyecto, deberá ser avalado previamente por la Compañía a través del mecanismo previsto en el contrato y como mínimo deberá tener el mismo perfil del que se reemplazará.

El contratista podrá cambiar el personal asignado siempre que la rotación de personal no supere el 30% para cada año.

3.4. Recursos para la operación

Los elementos que no se encuentren taxativamente enunciados en la *Tabla 8* (tales como computadores, cámaras, diademas, papelería, impresoras, etc.) deberán ser suministrados por el contratista para el correcto funcionamiento del contrato.

El contratista acepta que, en caso de que un elemento de trabajo utilizado (o con intención de uso) representa un riesgo justificado para la compañía (o la seguridad e integridad de personas o infraestructura), Positiva Compañía de Seguros S.A. podrá retirarlo o hacerlo retirar de oficio, sin que sea óbice para justificar el incumplimiento de desarrollo de funciones o de ANS.

Tabla 8 – Recursos más frecuentes identificados para la prestación del servicio

Clase	Descripción	Responsable
Equipos de cómputo	Para la operación de agentes y desarrollos administrativos, uno por persona. Para cada agente deberán contar con doble pantalla mínimo 22" y con vocación de uso corporativa	Contratista
Puestos de trabajo	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	Positiva C.S.
Cuentas de correo	Una por agente, con vocación de uso corporativo	Contratista Positiva C.S. (para fines específicos)
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 ¹⁴ (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
Desarrollos en ambientes de prueba	En caso de ofrecer automatizaciones de procesos (valores agregados)	Contratista Positiva C.S. (para fines específicos)
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
Viáticos, dotaciones y/o costos de transporte o traslados, alimentación		Contratista

3.5. Propiedad de los bienes

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.

Así mismo garantizará que los bienes en comento se encuentran libres de gravámenes, pignoraciones o secuestros. El incumplimiento de estas obligaciones será justa causal de terminación del contrato y aplicación de las sanciones a que haya lugar.

Positiva Compañía de Seguros S.A. podrá solicitar (en cualquier momento) la presentación del manifiesto de aduana y demás documentos de legalización y demás sobre los equipos, con el fin de verificar su procedencia o los derechos de dominio y/o uso. Esta facultad se extiende sobre el licenciamiento del software utilizado, el cual podrá ser exigido íntegramente antes de permitir el acceso de alguna herramienta ofimática del contratista a la red de la compañía.

¹⁴ En caso de cesar el soporte oficial del fabricante de software, el oferente se compromete a actualizarlo o cambiar el equipo (respetando el cumplimiento de estos mínimos), previo requerimiento de Positiva. El licenciamiento del sistema operativo y todo el software necesario para la funcionalidad y seguridad deberá ser suministrado por el contratista. Si Positiva Compañía de Seguros detecta que las especificaciones técnicas de los equipos delegados para uso de agentes no satisfacen las capacidades necesarias para brindar correcto servicio, el oferente deberá mejorar lo pertinente (incluyendo las especificaciones físicas, si es del caso).

3.6. Riesgo sobre los bienes

De considerarlo pertinente, el contratista se compromete a suscribir el aseguramiento suficiente contra todo riesgo de su parque de equipos, consumibles, fungibles y herramientas para la ejecución del contrato. Esta cobertura debe incorporar como mínimo pérdida, hurto parcial y/o total (simple o calificado), descargas eléctricas, reparaciones por accidentes (incluye inadecuada manipulación) y demás fallas, sin subrogación en contra de la Entidad y/o sus funcionarios¹⁵. Por consiguiente, Positiva Compañía de Seguros S.A. no será responsable en el evento de producirse tales situaciones (siniestros) y tampoco reconocerá costos adicionales por estos conceptos.

3.7. Distribución de equipos

Los equipos, elementos y herramientas propiedad del adjudicatario serán transportados por cuenta y riesgo exclusivo del contratista hasta cada una de las oficinas y casa matriz, de acuerdo con la distribución indicada por el supervisor delegado por la Administración.

Para la distribución¹⁶ 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.

Para los casos donde se presenta la necesidad de empaque y embalaje, el contratista se compromete a atender, entender y aplicar las indicaciones y directrices que el operador de servicio de mensajería contratado por Positiva Compañía de Seguros S.A. disponga de manera estandarizada. Esto considerando que son medidas de protección para reducir las probabilidades de avería asociada a los riesgos inherentes al transporte.

En cualquiera de los casos anteriores no se configuran costos adicionales.

3.8. Empalme, inicio de la fase operacional y finalización de la prestación de servicios

Considerando que actualmente se cuenta con una firma que provee el servicio, el proveedor al que se adjudique el contrato debe asignar personal idóneo de tiempo completo (y si es necesario, personal adicional) como parte del grupo de mesa de servicio en sitio para realizar el empalme, incluido fines de semana si se considera necesario. Así mismo, debe asegurar gobierno y control de la operación a partir de la fecha de inicio operativo del contrato.

¹⁵ Funcionarios de planta o temporales, también se incluyen aprendices, practicantes

¹⁶ Los escenarios de distribución pueden obedecer a: despliegues, asignación, estrategias para mejorar escenarios de respuesta, devolución de equipos, reintegro a ubicaciones físicas estratégicas para la operación, entre otras aplicables. Estas operan a todo costo.

A partir del perfeccionamiento del contrato y hasta la fecha de inicio operativo (periodo de empalme), el contratista debe:

- efectuar el empalme sin costos adicionales para Positiva Compañía de Seguros S.A. pudiéndose extender hasta el primer mes de operación, siempre que se asegure la prestación del servicio a partir de la fecha establecida como inicio operativo (ver numeral 1.22).
- presentar un cronograma de actividades y establecer la estrategia de ejecución de los procesos que están involucrados en el proyecto, a través de la presentación de un plan de trabajo el cual entregará en un plazo de hasta cinco días calendario previos a la fecha de inicio operativo.
- ejercer las actividades de empalme con entendimiento del operador actual, a requerimiento de Positiva Compañía de Seguros S.A., quedando como labor posterior la normalización de la información recibida, dentro de los aspectos documentales del servicio a ejecutar como resultado del presente proceso.
- asegurar la curva de aprendizaje básico necesaria y, consecuentemente, madurarla en máximo de un mes a partir de la fecha de inicio de ejecución.

En víspera de finalización del contrato se debe considerar y gestionar el empalme con el nuevo proveedor, en un periodo de hasta 30 días calendario y a petición del contratante. Si no existieren cambios materiales con respecto a las condiciones de prestación del servicio, el contratista mantendrá las condiciones del negocio si a petición de Positiva Compañía de Seguros S.A. se vislumbrare la posibilidad de prórroga. En caso de advertir temas que puedan inferir cambios en la materia, deberá notificarlo por escrito, debidamente justificado en un lapso no inferior a 90 días calendario previo al vencimiento del acuerdo.

Nota: no se genera facturación para procesos de empalme o fuera de las fechas operativas del contrato. En caso de no contar con prestación de servicio en mes completo, Positiva reconocerá los costos derivados del servicio a prorrata, bajo días calendario prestados sobre base de mes comercial.

3.9. Prestación del servicio

La mesa de servicio estará alineada con las necesidades de los usuarios, la estrategia de la entidad y ajustado a las mejores prácticas de ITIL, con el fin de mejorar la disponibilidad y estabilidad de los servicios, así como la comunicación con el *back office* de niveles 2 o superiores. Se busca lograr una combinación de procesos, herramientas y recurso humano integrados a través de la estructura organizacional, para responder con eficiencia a las necesidades y requerimientos del cliente interno de Positiva Compañía de Seguros S.A.

Para la prestación del servicio se cuenta con las siguientes premisas:

- a) Participación activa del Socio de Negocios, con la generación de una cultura enfocada al uso racional, adecuado y responsable de los recursos de la Entidad*
- Implementar mecanismos para garantizar que los usuarios den trato responsable a los equipos y recursos puestos a su disposición, dentro de los objetivos corporativos planteados por la Compañía.

- Monitorear permanentemente el funcionamiento del parque técnico, detectando tendencias de uso, captando y reportando a la Administración el probable abuso o uso indebido de la solución o sus componentes por parte de algún usuario.

b) Atender las necesidades cotidianas de la Entidad con infraestructura acorde con los procesos y escalable en sus volúmenes

- Los costos de capacidad adicional deben ser iguales o inferiores a los iniciales, en cualquier momento del contrato.
- 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 atiende 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 usados¹⁷ (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).
- 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.

c) Optimizar los mecanismos operativos en el uso de la solución, que conlleven a la mejor utilización de recursos

- 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. Así mismo, se espera su gestión para gestionar y mantener la documentación de los mecanismos y protocolos de servicio.
- El contratista deberá cotizar los repuestos necesarios durante la vigencia del contrato (como provisión propia o con terceros idóneos; para pago dentro del contrato, con otros proveedores de la compañía y con acuerdos vigentes), de acuerdo con los volúmenes estimados, pero sin límite de disponibilidad. Se suministrarán y pagarán por demanda bajo condiciones marco.
- Para las cotizaciones de partes, repuestos o elementos no catalogados en los presentes términos, el contratista adelantará un estudio de mercado con mínimo 3 cotizaciones, obligándose a entregar el elemento con el precio de la cotización más baja. Positiva Compañía de Seguros S.A. se reserva la capacidad de hacer lo propio y de incorporar al estudio de mercado otras cotizaciones para que hagan parte de la comparación y que el contratista tendrá en cuenta si resultaran ser las más bajas.

¹⁷ Para la instalación de estos equipos se debe contar con el visto bueno del supervisor y, en todos los casos, deben estar con funcionamiento óptimo, sin fallas ni daños.

- Se espera acompañamiento permanente y proactivo a los usuarios donde se pueda inferir la existencia de dificultades, identificando como fuentes de información la recurrencia en casos, recurrencia en fallos de equipos, resultados de monitoreos propios o de otros procesos (manuales o automáticos) o cualquier otro mecanismo idóneo y aplicable por la organización que permita dilucidar esta clase de situaciones.
 - Respaldo, desde su competencia, las actividades promovidas en función de los asuntos de calidad, sistemas integrados de gestión y medio ambiente, incluyendo (pero sin limitarse), a la ejecución de actividades de orden y aseo, protocolos adecuados para instalación y entrega de puestos de trabajo (en donde se cuente con presencia directa de personal del contratista), 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.
- 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*
- Monitoreo permanente del estado del servicio y retroalimentación, donde en conjunto se definirá la forma en que se entregarán los *KPI*¹⁸ a los grupos de especialistas bajo estructura de informes periódicos y tableros de mando (*dashboards*). Así mismo, a petición de Positiva Compañía de Seguros S.A., se encargará de la proyección / elaboración de las actas y documentos inherentes al servicio prestado.
 - Ejecución de revisión de calidad para gestión y documentación de casos. En estos casos se revisarán, juntamente con el contratista, los aspectos específicos para monitorear, los grupos especialistas aplicables y los canales de información cuando existan excesos sobre los SLA o errores en la documentación de casos.
 - Levantamiento y gestión de la base de conocimiento propia de la mesa de ayuda, apoyándose con las herramientas de autoservicio (actualmente *Aranda Self Service*).
 - Ante un evento en donde técnicamente se determine que hubo mala manipulación de los recursos (objeto del presente proceso), el contratista debe prestar su colaboración y contar con los reportes de actividad a su alcance que permitan a Positiva Compañía de Seguros S.A. determinar las actuaciones que pueden ser objeto de investigación por el incidente presentado. En estos casos, el contratista deberá evidenciar el estado en que entregó la solución instalada a los usuarios específicos de la solución afectada. De no hacerlo, Positiva no será responsable de costos de elementos reparados o sustituidos.
 - 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).
 - Positiva Compañía de Seguros S.A. establecerá indicadores, en conjunto con el contratista elegido, sobre cualquier factor que afecte la prestación del servicio.

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

¹⁸ KPI: *Key Performance Indicator*

permanentemente las condiciones operativas de los equipos, se esperan acuerdos de niveles de servicios indicados en la *Tabla 9*.

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 9 – Tiempos de atención y solución¹⁹

Clase	Descripción	Tiempo máximo
	Tiempo máximo para responder llamada	30 segundos
	Tiempo máximo para primer contacto / 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 ²⁰	3 horas

En caso de requerirse cambio de partes, los ANS aumentarán el tiempo. Este tema se revisará entre las partes y dentro del proceso de implementación, considerando las condiciones de logística necesarias para esta clase de situaciones.

Cuando se requiera gestión de paso de información superior a dos gigabytes (2GB) se contempla la posibilidad de adición de tiempo al ANS, acorde con el volumen de datos a transferir. Para estos efectos, en el momento del despliegue se hará la revisión con el contratista con el fin de establecer el estándar de tiempos.

El contratista deberá plantear el desarrollo de estas actividades preferiblemente en condiciones donde se atiendan y considerando que se cuenta con las herramientas que posibilitan gestión de casos bajo procesos simultáneos por agente. La idea es mitigar la generación de tiempos ociosos de las herramientas y los agentes de mesa de ayuda.

Para casos que contemplen situaciones de orden masivo, se podrá operar bajo las siguientes circunstancias:

- Si un caso reporta afectación a varios usuarios descritos o una ubicación general, se capturará (de acuerdo con el estándar adoptado de común acuerdo entre las partes) el dato de un multiplicador que permita sumar a la estadística la información necesaria para inferir el impacto sobre la disponibilidad (o retardo) de la solución. El efecto del multiplicador se verá

¹⁹ 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.

²⁰ En caso de descartar todas las posibilidades de gestión remota o de autoservicio se podrá hacer uso de este recurso, para lo cual se aumentarán al caso los tiempos de transporte indicados en el

reflejado también en la información de encuesta y demás inherentes a las métricas del servicio.

- Si se presentan varios casos recibidos por diferentes canales, se elegirá el más antiguo para que opere como caso padre y “herede” la documentación y *estatus* a los casos “hijos”.
- La mezcla de los dos escenarios anteriores u otros mecanismos propuestos por el contratista, siempre que permitan entender el impacto de un fallo dentro de las cifras.

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.

3.10.1. Operación

3.10.1.1. Generalidades de la atención (o soporte de primer nivel²¹)

Se categorizan como solicitudes que requieren soporte de primer nivel²² cualquiera que pueda ser solucionado en primer contacto con el usuario; entendiéndose por estos: solicitudes de soporte técnico de las aplicaciones, validación de acceso, asesorías en general (entre otros). Para estos servicios la Mesa de Servicio realizará el ciclo de vida de la solicitud y dará solución al servicio en los tiempos establecidos pactados contractualmente.

El analista de mesa de servicio contará con una duración de llamada máximo acorde con lo indicado en la *Tabla 9*, en donde brinda soporte de primer nivel y gestiona la solución de la solicitud, si no es posible la solución en este tiempo, el analista de mesa deberá escalar la solicitud al área correspondiente. Se desarrollarán las siguientes actividades, sin excluir aquellas que por su naturaleza o afinidad, hagan parte de aquellas que clásicamente son adelantadas por un departamento de soporte técnico a informática básica:

- La responsabilidad del soporte de primer nivel es recibir, registrar, documentar, diagnosticar y tipificar los casos reportados, llevando a cabo esfuerzos inmediatos para resolver el requerimiento o restaurar lo antes posible un servicio que ha fallado. En Positiva Compañía de Seguros S.A. se ha arraigado la cultura de la solicitud de servicio a través de la herramienta de ITSM y, aun cuando se reciben peticiones a través de medios como el correo electrónico, teléfono u otros, estos no hacen parte del *Pareto*. Para estos efectos, actualmente está disponible la integración de la herramienta a una cuenta de correo electrónico, capacidad que está a disposición del contratista.
- Si alguna información a la que pueda tener acceso el contratista (dentro de la operación) pudiera resultar de carácter estratégico para otros procesos (o subprocesos) de la organización, ésta será registrada acorde con las instrucciones que para el efecto imparta Positiva Compañía de Seguros S.A.
- Si no se encuentra una solución adecuada a estos fines, el soporte de primer nivel refiere el caso a grupos de apoyo técnico especializado (soporte técnico y/o soporte de segunda línea), atendiendo los procedimientos básicos delegados por los niveles superiores y entregando la información mínima de diagnóstico dentro de la información de escalamiento. El guion para escalamiento incluirá la lista de chequeo de actividades ejecutadas y el resultado de las

²¹ Ver https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Gestion_de_Incidentes

²² Constituyéndose en el único punto de contacto

- mismas, con el fin de informar de la mejor manera a los niveles receptores del escalamiento y así aportar a la solución.
- Si el caso a escalar se encuentra dentro de los que requieran atención inmediata por asuntos de importancia estratégica (a definir en el inicio del contrato), los avisos al especialista de nivel 2 se harán adicionalmente a través de plataforma de mensajería basada en WhatsApp o BBM. Para estos casos, Positiva Compañía de Seguros suministrará el acceso a la plataforma Web o aplicación de mensajería para poder operar desde PC.
 - El soporte de primera línea también mantiene informados a los usuarios acerca del estatus de los casos cada cierto tiempo. Si el contratista lo propone, este manejo de información podrá ser automatizado en la herramienta de ITSM.
 - El tiempo máximo de atención remota o telefónica se indica en el numeral 3.10. En caso de reporte de caso a través de la herramienta de gestión y que se requiera información adicional por parte del usuario, debe garantizarse contacto con el usuario con un mínimo de 15 minutos dentro del horario del servicio (pudiendo ser a través de canales actuales o futuros de la organización). Los tiempos indicados son contados a partir del registro del caso (o pre-caso / *ticket*, lo que primero ocurra) en la herramienta o del primer contacto del usuario con la mesa de ayuda.
 - La atención se cierra con el escalamiento, solución o anulación del caso. En caso de contar con pre-casos / *ticket* y escalamiento, el tiempo de atención será la sumatoria entre los tiempos de clasificación y los tiempos en que el caso entra a proceso.

3.10.1.2. Soporte técnico

El contratista deberá asumir la operación relacionada con el soporte técnico integral durante la vigencia del contrato, en aspectos tales como:

- La mesa de ayuda entre sus funciones deberá realizar la instalación de las maquinas en un todo, es decir desde sistema operativo y software de funcionalidad hasta herramientas de apoyo y gestión. Sin embargo y para facilidad del proveedor, está permitido la instalación de equipos a través de imágenes de disco que permiten la minimización de los tiempos de ejecución. 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) y deberán ser actualizadas con frecuencia, teniendo en cuenta el lanzamiento de parches y actualizaciones de los diferentes fabricantes. Por tanto, al usuario final debería entregársele una maquina totalmente actualizada y con las herramientas necesarias para la realización de sus funciones, esto teniendo en cuenta que de existir software que no se encuentra dentro del estándar de la compañía (sistema operativo, visores, antivirus, agente Aranda, software cliente servidor propio etc.) o que requiera algún tipo de licenciamiento deberá surtir la respectiva autorización para su instalación.
- Ejecutar labores de mantenimiento preventivo y correctivo (programado o por demanda) para la infraestructura básica. Para dispositivos o servicios con contrato de garantía, mantenimiento vigente o escalamiento a terceros bajo cualquier mecanismo, 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. En estos términos, la función del soporte deberá arrojar como resultado la documentación de las actividades y de los términos necesarios para incorporación de actividades al aprendizaje del proceso.

- Prestar labores de soporte técnico (telefónico, remoto, presencial).
- Prestar servicios de “manos remotas” a infraestructura ubicada fuera de la casa matriz y al servicio de Positiva Compañía de Seguros S.A.
- Distribuir software, parches, actualizaciones y afines a la parte lógica de PC (individual, grupal, masivo).
- Adelantar gestiones de desconexión/movilización/conexión de dispositivos para casos especiales o contingentes, con el fin de asegurar control y restitución de operación (ej. Traslados, adecuaciones, eventos especiales).
- 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.
- Proveer capacidades adicionales (cotizadas o bajo redistribución) cuando, por requerimiento específico de Positiva, se requiera el incremento de capacidad instalada y para temas puntuales.
- Los incidentes atendidos deben contar con documentación precisa que permita establecer modo, tiempo, lugar y causa de los daños o fallas. Si se requiere en casos puntuales, el contratista conceptuará formalmente y recomendará las medidas necesarias (y factibles para Positiva Compañía de Seguros S.A.), con el fin de evitar o mitigar la probabilidad de recurrencia.
- Desarrollar las tareas rutinarias o contingentes de apoyo, preventivas, correctivas o que respondan al soporte de planes de choque (individuales, grupales o masivas), asignadas por los niveles superiores. Esto incluye participación en actividades de simulacro para los asuntos de continuidad de negocio y contingencia, así como la inclusión del contratista en los aspectos de la planeación y escalamiento de comunicaciones para estos casos.

3.10.1.2.1. Actividades de mantenimiento preventivo

Se deberán ejecutar dos mantenimientos preventivos por año (o proporcional, pactando la población entre las partes y tomando como línea base el total indicado en el

Anexo 4 del presente documento). En las oficinas con servicio *in-house* se permite desarrollar esta actividad bajo planeación de cronograma y, en aquellas que no cuenten con este recurso se deberá hacer con personal adicional. No obstante, en caso de evidenciarse que se presente afectación al servicio, el contratista adelantará esta labor con personal adicional.

- El registro de mantenimiento deberá constar como entrega física y debe alimentar los sistemas de información de la CMDB y el del sistema de control de activos fijos utilizado por la organización, para lo cual las partes fijarán la mecánica de operación.
- Previas a las actividades de mantenimiento e inventario, el contratista levantará una línea base de intervención y, sobre ella (según el alcance de cada labor) retroalimentará incluyendo los datos de ejecutados correctamente, con novedades, incluidos o faltantes.
- Limpieza externa de todos los elementos de hardware, empleando los materiales apropiados que garanticen su conservación.
- 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.
- Ajuste mecánico y lubricación de todas las partes móviles de los elementos de hardware que lo requieran.
- Pruebas y verificación de voltaje, tanto de las fuentes de los elementos como en los reguladores que la suministran, recomendaciones según lo encontrado.
- Optimización del desempeño de los recursos de hardware mediante el uso de herramientas de software apropiadas.
- Detección y erradicación de virus, malware, intrusión, mediante el uso del antivirus y herramientas que posee Positiva Compañía de Seguros S.A.
- Estandarización del nombre del equipo, acorde con la nomenclatura definida por Positiva Compañía de Seguros S.A.
- El equipo objeto de mantenimiento preventivo debe ser entregado al funcionario a cargo en funcionamiento normal, para esto se debe firmar el soporte por parte del usuario con su correspondiente recibo a satisfacción. Este mantenimiento debe arrojar estadísticas para alimentar el inventario y se debe verificar la funcionalidad de los equipos, arrojando datos críticos como umbrales de disco, memoria, etc.
- Se debe verificar el funcionamiento de la herramienta Windows Update Services (WSUS) y en todo caso dejar actualizada la máquina con los últimos parches de seguridad del sistema operativo, sin importar si la herramienta WSUS opere o no.
- Al finalizar el mantenimiento de los equipos estos deben quedar correctamente conectados, evidenciando buenas prácticas y organizando adecuadamente los cables tanto del equipo como de los periféricos.

3.10.1.2.2. 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:

- Ajustarse a los procedimientos que establezca Positiva Compañía de Seguros S.A.

- Revisar, diagnosticar y solucionar la causa de la falla de hardware y/o de software para los equipos de cómputo intervenidos.
- Tener atención inmediata vía telefónica y se escala a visita en el sitio cuando no se logre la solución telefónicamente o remotamente. En los casos de equipos ubicados en oficinas fuera de Bogotá, la Mesa de Servicio debe gestionar todos los recursos técnicos y humanos necesarios para la solución completa del caso. En el caso de daño de un disco duro o degradación del sistema operativo de una estación de trabajo, se deben realizar las siguientes tareas:
 - o Realizar el mantenimiento correctivo y cambio de partes.
 - o Realizar el acompañamiento necesario para el cambio de partes cuando se requiere como cumplimiento de una garantía o mantenimiento correctivo.
 - o 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.
 - o Emitir los conceptos técnicos solicitados que sobre la administración del objeto contractual sean requeridos.
 - o Realizar informes, evaluaciones técnicas y reporte de incidentes sobre los equipos, software y/o servicios administrados.
 - o Informar al supervisor del contrato sobre los elementos que deben darse de baja, presentando el diagnóstico, concepto técnico y justificación correspondiente.
 - o Generar un *backup* de la información del usuario adjuntando el soporte físico de la cantidad de información encontrada, así como su tamaño en Gb. (Los medios los provee Positiva Compañía de Seguros S.A.)
 - o Formateo del disco duro y reinstalación del sistema operativo.
 - o Instalación y configuración de herramientas de oficina y software de propósito específico de acuerdo con el licenciamiento a cargo de Positiva Compañía de Seguros S.A. y las funciones específicas del usuario.
 - o Instalación del agente del software de gestión para el correcto reporte del equipo en red e instalación del agente de antivirus licenciado por Positiva Compañía de Seguros S.A.
 - o Se debe realizar una entrega formal (Formatos de inventarios de información copiada) al usuario en el cual el usuario verifica que exista la información que contenía el equipo antes del formateo, así como el correcto funcionamiento de la máquina.
 - o El grupo de soporte técnico se encargará del seguimiento hasta el cierre del caso por parte del usuario final cuando el caso deba ser escalado a otras instancias, previas definiciones de alcance entre las partes.

3.10.1.2.3. Instalación, reinstalación de equipos, y entrega de equipos nuevos o reasignados

La instalación, reinstalación, reasignación y entrega de equipos de infraestructura básica corresponden al conjunto de actividades tendientes a entregar al usuario el hardware y software que le ha sido asignado, en condiciones óptimas de funcionamiento y dentro de los plazos establecidos.

Positiva Compañía de Seguros S.A. diseñará en conjunto con el contratista una lista de actividades que se deben tener en cuenta para instalación y reinstalación de equipos donde se

detalle claramente los paquetes de software a instalar y qué utilidades deben quedar configuradas.

En caso de que se requiera cambio de equipos y/o discos duros ya sea por daño o reasignación, el contratista está en la obligación de garantizar que la información anterior no se pueda recuperar por un usuario diferente al propietario, haciendo uso de la herramienta de borrado seguro proporcionada por el contratista (la herramienta deberá estar debidamente licenciada y deberá generar al final de cada borrado el informe para evidencias futuras).

Las instalaciones de equipos nuevos consideran la instalación completa de la estación, es decir incluye el traspaso de datos y aplicaciones, así como la desinstalación y retirada del equipo en caso de ser necesario (incluye formateo y/o reconfiguración). En caso de que alguna de las condiciones requeridas para el correcto funcionamiento del equipo no se cumpla, el contratista informará a Positiva Compañía de Seguros S.A. con el fin de tomar las acciones correctivas necesarias.

3.10.1.2.4. Pruebas básicas de funcionamiento de hardware

Son todas las verificaciones realizadas al equipo con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento del hardware entregado por Positiva Compañía de Seguros S.A.

Estas comprobaciones se realizarán con la aplicación de una lista de chequeo elaborada por las partes.

3.10.1.2.5. Instalación de software

Corresponde a la instalación, configuración y verificación de la operatividad y funcionamiento del software corporativo y no corporativo sobre el parque microinformático con base en los lineamientos establecidos por Positiva Compañía de Seguros S.A., mediante la aplicación de estándares y procedimientos definidos por el contratista y avalados por la entidad.

Como tal el contratista, debe instalar todo el software que se requiera en los computadores, previa autorización de Positiva Compañía de Seguros S.A. de acuerdo con la disponibilidad de licencias y con la aprobación del colaborador responsable.

El contratista deberá realizar contacto de soporte técnico con los diferentes proveedores que Positiva Compañía de Seguros S.A. le informe, con el fin de llegar a soluciones específicas sobre la plataforma de aplicativos encontrados durante la ejecución del contrato. Para instalaciones masivas, se realizará un plan de instalación que se ejecutará dentro de los plazos acordados, dicho plan podrá ser modificado por el supervisor del contrato teniendo en consideración las prioridades y niveles de servicio acordados para las demás labores incluidas en el servicio. El contratista será responsable de cualquier perjuicio o multa generada a Positiva Compañía de Seguros S.A. producto de la instalación de un número mayor de licencias respecto a las indicadas por la entidad.

3.10.1.2.6. Servicios a sistemas operativos

- 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.
- Analizar, diagnosticar y solucionar las fallas presentadas en el sistema operacional.
- Administrar la disponibilidad del sistema operativo (discos de inicio, discos de instalación, discos de diagnóstico y mantenimiento).
- Configurar los parámetros del sistema operativo (Como por ejemplo hora, fuentes de sincronización, controladores de dominio, catálogos globales).
- Configuración de los accesos directos en el PC del usuario solicitante.
- Monitorear permanentemente el espacio en disco en los sistemas de almacenamiento (aplicables a la infraestructura básica de PC).

3.10.1.2.7. Conexión del equipo y configuración de usuario

En caso de requerirse, el contratista deberá realizar el desplazamiento interno del(os) colaborador(es), así como el desempaque del equipo (sí aplica), instalación, verificación del funcionamiento de las conexiones eléctricas y lógicas, plaqueteo o replaqueteo con el identificador de control de inventarios de Positiva Compañía de Seguros S.A.

Adicionalmente se configurará y probará el correcto funcionamiento de la totalidad de las aplicaciones y los periféricos entregados al usuario, así como la documentación de entrega, previo a la solución / cierre del caso.

3.10.1.2.8. Documentación del proceso de instalación y gestión del conocimiento

Es la actividad en la cual se verifica el correcto funcionamiento de software y hardware, así como las configuraciones de los respectivos perfiles, accesos de red y aplicativos. Éste proceso se realizará antes y después de la entrega del equipo al respectivo usuario, siguiendo los procedimientos definidos por el contratista y avalados previamente por la entidad.

Así mismo, el contratista alimentará las bases de gestión del conocimiento en la aplicación ITSM dispuesta por la Entidad.

3.10.1.2.9. Control de inventarios

Es el proceso a través del cual el contratista planificará, administrará, gestionará y controlará el inventario del parque microinformático (software y hardware), mediante la utilización de herramientas informáticas especializadas, mecanismos de validación y controles periódicos tanto manuales como automáticos. Incluye las tareas de:

- Control de activos: Es el conjunto de actividades que garantizan la integridad, disponibilidad, confiabilidad y registro detallado del parque microinformático que está en ambiente de producción, (software y hardware), así como la actualización oportuna de las novedades que se presenten sobre el mismo. 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, sin embargo, sin importar que la herramienta este o no

disponible, el contratista se obligará a cumplir con el control de inventarios pactado. El control se realizará y se cotejará con el área de recursos físicos de la entidad, sin embargo, la responsabilidad de mantener el informe actualizado en cuanto al hardware y al software será del contratista.

- Inventario: Es el proceso mediante el cual se verificará, registrará y analizará la integridad de la información contenida en la herramienta de control de inventarios de Positiva Compañía de Seguros S.A. comparada con la existencia física del equipo y del software o firmware instalado. Se realizará de tres maneras:
 - o Automática con reporte generado por el software de control de inventario de hardware y software, entregada con el informe mensual o cuando se solicite.
 - o Físico en cada mantenimiento preventivo programado, mediante la validación en terreno.
 - o Manualmente para comparar la información registrada en el software de control de inventario contra lo físico que se encuentra instalado y en producción.
 - o El colaborador en sitio será el responsable del proceso completo y tendrá la responsabilidad de gestionar los procesos administrativos necesarios para mantener los contratos de licenciamiento al día.
- En caso de que se detecten inconsistencias por parte de Positiva Compañía de Seguros S.A. entre el inventario entregado por el contratista y lo existente en producción (hardware y software), el contratista deberá establecer el saneamiento del inventario, indicando de manera justificada a la administración las causas del descalce presentado y las ofertas de plan de acción para reducir la probabilidad de recurrencia.
- El contratista será responsable de cualquier perjuicio o multa generada a Positiva Compañía de Seguros S.A., producto del no cumplimiento de la entrega del inventario debidamente actualizado.
- 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.

3.10.1.3. Soporte de segundo nivel y solución

Se categorizan como solicitudes que requieren de soporte de segundo nivel cualquiera que no pueda ser solucionado por el primer nivel y que requiera ser escalado a otra dependencia para su gestión (incluyendo sin limitarse al soporte técnico del contratista); entendiéndose por estos: lentitud o desconexión parcial o total de cualquiera de las plataformas, errores de acceso por fallo de la aplicación, fallos en el proceso de sincronización o cualquier fallo de infraestructura tecnológica que pueda afectar el óptimo funcionamiento de las plataformas. Para estas solicitudes la mesa de servicio recibirá, escalará y realizará seguimiento al servicio, hasta su solución en los tiempos establecidos en los acuerdos de niveles de servicio.

En cualquiera de los casos el usuario deberá ser informado del procedimiento que seguirá su solicitud.

La mesa de servicio realizará el seguimiento de las solicitudes solucionadas por los grupos de soporte técnico y de segundo nivel, en donde se garantizará la gestión y la calidad en la documentación de los casos.

Se canalizará por medio de la mesa de servicio los servicios descritos en el catálogo de servicios implementado en la organización dentro del modelo de servicio, esto contempla los requerimientos a grupos resolutores que brindan servicios a los usuarios de la entidad. Adicionalmente se atenderán los nuevos servicios que Positiva Compañía de Seguros S.A. implemente en la entidad, previa entrega formal del nuevo proceso a la mesa de servicio y a los gestores del catálogo de servicios.

- Los tiempos de solución se medirán desde la fecha de creación hasta la fecha de cierre, sin embargo, para los casos solucionados dentro del tiempo y demorados en el cierre por confirmación con el usuario, se tomará la fecha de solucionado.
- 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 numeral 2.4.1).
- El alcance de la solución es el indicado dentro del catálogo de servicios (solución al requerimiento o el cese de la indisponibilidad). Se revisará en conjunto los casos que podrán manejar soluciones parciales y la manera en que pueden operar bajo la estructura de medición del servicio.
- Cuando la estrategia de solución arroje la necesidad de cambio o retiro de elementos, aquellos recolectados deben someterse a los procesos posteriores de salvaguarda de información, reacondicionamiento y demás aplicables necesarios para mejorar las condiciones de la disponibilidad futura.
- Se prevé que el contratista propondrá a la administración, según los recursos disponibles dentro del presente acuerdo, 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 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. En estos casos, las imágenes serán sujetas a aprobación de Positiva Compañía de Seguros S.A. y ésta, a su vez, podrá solicitar los ajustes antes de ponerla en producción. En caso de detectarse anomalías o fallos en imágenes, el contratista se sujeta a la gestión de productos defectuosos.
- Si se incurre en daños para los bienes sujetos a soporte y/o pérdida de información por incorrecta ejecución de los procedimientos, el contratista asumirá los costos que de esta se deriven. Si se requiere la ejecución de servicios profesionales de recuperación, se debe garantizar que el ejecutor corresponda a una firma especializada en esta materia. En este caso de manera previa se presentará la firma oferta a Positiva Compañía de Seguros S.A., pudiendo ésta improbar el perfil antes de ejecutar la labor. Si el daño es sobre bienes, el contratista los repondrá bajo condición a nuevo sujeto a la aprobación que imparta Positiva Compañía de Seguros S.A. Esta condición opera sin perjuicio de las penalidades o mecanismos de compensación establecidos en los presentes términos de referencia, el

contrato, así como de la tasación y recobro de perjuicios sufridos por Positiva Compañía de Seguros S.A.

3.10.1.4. Procedimientos para solicitar, recibir y certificar los servicios o bienes:

Gestión del *back-office*:

- Los asuntos inherentes a la estrategia, diseño, operación, transición y mejora se gestionan por requerimiento del supervisor del contrato (o su equipo de apoyo), de acuerdo con su naturaleza serán comunicados al contratista, a través del escalamiento que se defina al iniciar el proceso. Se procurará que cada requerimiento cuente con una oferta de entregable.
- El contratista establecerá y procurará recomendaciones a Positiva Compañía de Seguros S.A., sustentando (en lo aplicable) el impacto de éstas sobre la organización y la eficiencia del proceso. Esto no obsta a las mejoras internas que se procuren al interior del servicio.
- Positiva Compañía de Seguros S.A. y el contratista periódicamente revisarán el desempeño del servicio y, en conjunto podrán adoptar medidas tendientes a la mejora de la eficiencia o el control.

Gestión del *front-office*:

- Solicitud a través de los canales establecidos para servicio en la mesa de ayuda, o de canales internos de comunicación (cuando se trate de gestiones iniciadas por la administración del proceso).
- Para recibir los servicios se establecerá el catálogo de servicios con alcance dentro de cada SLA (diseño de servicio). Se medirá a través de la herramienta de gestión de ITSM implementada en la organización (en cuanto sea posible). No obstante, la evaluación final del servicio deberá comprender componente cuantitativo, cualitativo y de percepción de los usuarios, tema que se establecerá en el inicio de prestación de servicios y será ajustado por Positiva, conforme técnicamente se puedan tomar decisiones a partir de la data emitida.

3.10.2. Comercial

Las solicitudes comerciales deben ser resueltas por el oferente en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del acercamiento inicial por parte de Positiva Compañía de Seguros S.A. en el adelantamiento del requerimiento y hasta la obtención de la oferta.

Si dentro del término de ejecución del contrato la Entidad requiere servicios o equipos específicos relacionados con el objeto, podrá negociarse bajo condición de mercado entre las partes el suministro del servicio o el suministro del equipo (aun cuando los elementos se obtengan a partir de bolsas o valores agregados ofrecidos por el contratista).

3.10.3. Medición del servicio

3.10.3.1. Percepción del usuario

Puesto que en el presente objeto se plantean servicios a usuarios, en dónde se mezcla la técnica con la percepción / satisfacción del usuario final, el indicador en todo caso será el equivalente al

cumplimiento del ANS más la apreciación de la calidad del servicio por parte del usuario²³, en una distribución 50-50.

En caso de tener usuarios detractores del servicio²⁴, el contratista deberá adelantar las gestiones para recolectar la percepción cualitativa pertinente, así como tabularlas para identificar y analizar las oportunidades de mejora que puedan eventualmente ser implementadas (de manera autónoma o para el proceso general).

Los casos que no cuenten con encuesta respondida al corte definido entre las partes serán calificados con respuesta neutral (3). Si los ANS han sido superados se aplicarán los valores en la *Tabla 10* para cada calificación en preguntas de apreciación de calidad.

Tabla 10 – Respuestas de percepción a incumplimiento en ANS

Progreso del caso - Rango de cumplimiento ANS	Calificación en cada pregunta de apreciación de calidad
>105% y <=120%	3 (o neutral)
>120% y <=200%	2
>200%	1
Caso no solucionado	1

Por lo anterior, el contratista deberá, periódicamente, identificar los usuarios que no diligencien las encuestas de servicio y gestionar a través de medios idóneos el diligenciamiento de las mismas (como mínimo una vez en la semana). 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.

3.10.3.2. Oportunidad en solución

Se entiende como la tasa de casos solucionados oportunamente:

$$Eficiencia = \frac{Cantidad\ de\ casos\ solucionados\ oportunamente}{Total\ de\ casos\ a\ gestionar\ en\ el\ mes} \cdot 100\%$$

En caso de contar con casos incorrectamente solucionados / cerrados o indebidamente documentados, el usuario (o la administración del servicio) podrá reabrirlos, heredando el tiempo que llevaba por acuerdo de niveles de servicio.

3.10.3.3. Compensaciones por incumplimiento

Se espera un cumplimiento o satisfacción superior al 90%²⁵ 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*.

²³ Los indicadores de percepción se operarán en escalas de 1 a 5 – Likert (peores percepciones tienen 1, mejores percepciones tienen 5). Se considerará satisfactorio aquel que se encuentre dentro del *top two box (TTB)*. Ver <https://measuringu.com/top-box/>

²⁴ Detractores del servicio: aquellos que califiquen algún aspecto del servicio en las dos primeras escalas (*bottom two*).

²⁵ Se manejará precisión decimal de dos dígitos

Tabla 11 - Acciones sobre indicadores del servicio

RANGO DE CUMPLIMIENTO O RANGO DE SATISFACCIÓN	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.

3.11. Continuidad del servicio

Considerando que las herramientas y gestiones son compartidas y funcionan con base en infraestructura transversal de Positiva Compañía de Seguros S.A., se podrá programar - en cualquier tiempo - la aplicación de simulacros de falla para evidenciar que los sistemas instalados para los propósitos de este contrato respondan correctamente.

Se han identificado los siguientes casos de uso, sin perjuicio de que en caso de identificar algunos adicionales puedan ser revisados y sus planes de atención concertados entre las partes para reducir los riesgos de no prestación del servicio.

a. Indisponibilidad de la herramienta de ITSM

Si la herramienta de ITSM adoptada por Positiva Compañía de Seguros S.A. entra en indisponibilidad, el contratista deberá contar con un inventario periódico, que contendrá como mínimo las gestiones pendientes por ejecutar de todos los especialistas, indicando las fechas y horas límite. La radicación de casos durante este periodo será ejecutada como se indica en la *Tabla 12*.

Tabla 12 – Escenarios de operación en caso de falla de herramienta

Escenario	Forma de atender la estrategia de radicación de casos
Con conectividad de los especialistas a internet	Aplicación en la nube aprovechando herramientas licenciadas para Positiva (p.e. Microsoft Flow)
Sin conectividad de los especialistas a internet	Registro manual o por correo electrónico retenido

Para estos casos, se admite que los ANS no sean registrados dentro de la herramienta temporal para las gestiones inherentes a la mesa de ayuda. No obstante, al momento de restablecer la operación se procurará alimentar el sistema de ITSM para asegurar la menor pérdida posible de trazabilidad (de forma automática o pseudo-automática).

b. Indisponibilidad de herramienta para acceso remoto

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.

c. Indisponibilidad de herramientas bajo el control del contratista

El contratista deberá presentar dentro de la oferta el plan de contingencia propio para cualquier tipo de eventualidad que se presente y que esta sea atendida por el personal, equipos y/o soluciones, equivalentes a los ya están en funcionamiento o dimensionados para el servicio. Esto se requiere en aras de permitir cambios rápidos y garantizar el menor tiempo de indisponibilidad posible, sin exceder lo reglado en el acuerdo de niveles de servicio solicitado por la Entidad (sin costos adicionales para la entidad).

Dentro de este plan se debe contemplar que Positiva Compañía de Seguros S.A. podrá solicitar discrecionalmente y en cualquier momento de la ejecución del contrato cambios del personal que integra su red de prestadores del servicio (internos o externos).

Las contingencias que se presenten deberán ser atendidas por recursos equivalentes a los tipos instalados o dimensionados para el servicio. Esto se requiere en aras de permitir cambios rápidos y garantizar el menor tiempo de indisponibilidad posible, sin exceder los términos de tiempo y especificaciones reglados en el acuerdo de niveles de servicio solicitado por la Entidad.

3.12. Gestión ambiental

Con la firma del contrato, el contratista apoyará los procesos de alistamiento, empaque / embalaje tendiente a los asuntos del manejo del residuo peligroso, según Decreto 1076 Título 6 – Art. 2.2.6.1.3.1 de 2015 Ministerio del Medio Ambiente si hay lugar (caso en el cual Positiva Compañía de Seguros S.A. dispondrá de los recursos necesarios).

Ninguna instalación de la Entidad está dimensionada ni diseñada para adelantar tareas relacionadas con el procesamiento, desensamble y/o almacenamiento masivo de elementos, consumibles y/o fungibles cuando estos tengan la evidente capacidad de ejercer efectos tóxicos, de corroer, reaccionar con agua u otros residuos provocando explosiones, incendios o vapores venenosos, o son capaces de causar infecciones.

3.13. Cambios sobre la plataforma que conforma la solución

El contratista y/o Positiva Compañía de Seguros S.A. podrán – durante la ejecución del contrato – sugerir el cambio de los modelos de servicio por otros que optimicen el funcionamiento y los resultados de la solución y que satisfagan plenamente las necesidades de la Compañía.

Conjuntamente, las partes estudiarían las implicaciones operativas, funcionales que el cambio sugerido ocasione al interior de la compañía, el cual no debería tener costos para Positiva Compañía de Seguros S.A.

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.

3.14. Al finalizar la prestación del servicio

Al finalizar el contrato, el contratista cederá –sin contraprestación alguna o condicionamientos- a Positiva Compañía de Seguros S.A. la información y gestiones adelantadas, sujetas al registro en las herramientas establecidas y protocolos definidos en el inicio de la prestación del servicio (ver numeral 3.8). Esto incluye las versiones y desarrollos conceptuales y/o entregables de elementos desarrollados para Positiva Compañía de Seguros S.A., tales como reglas de configuraciones, automatizaciones, imágenes, controles de versiones, etc.

Positiva Compañía de Seguros S.A. podrá condicionar el pago del último mes de servicio a la entrega a satisfacción, sin perjuicio sobre los demás mecanismos contemplados dentro del contrato para lograr el cumplimiento de las obligaciones.

Anexo 4 – Equipos a atender e infraestructura disponible

Viene de numeral 2.3.4

Notas del anexo:

- La cantidad de equipos a atender deben leerse con una tolerancia +/- 10%.
- El oferente debe contar con respaldo suscrito para cubrir los tiempos máximos de desplazamiento a sitio.

a. Ubicaciones físicas e infraestructura de Positiva Compañía de Seguros para atender (a diligenciar por el oferente)

DEPARTAMENTO	CIUDAD	UBICACIÓN FÍSICA AGRUPADORA	ESTADO DE CONEXIÓN ²⁶ ¿conectado a la red de Positiva?	CANTIDAD APROXIMADA DE EQUIPOS A ATENDER ²⁷	Datos para diligenciar por el oferente (**)		
					CANAL PREFERENTE PARA ENTREGAR EL SERVICIO EN SITIO (*)	UBICACIÓN DE DONDE PARTE EL SOLUCIONADOR PARA ATENDER CASOS EN SITIO	TIEMPO MÁXIMO DE DESPLAZAMIENTO A SITIO (en horas) (**)
AMAZONAS	LETICIA	Punto de atención Amazonas	Sí	5			
ANTIOQUIA	APARTADO	Punto de atención Apartadó	Sí	12			
ANTIOQUIA	MEDELLIN	Sucursal Coordinadora Antioquia (A)	Sí	40	Recurso in-house		0
ANTIOQUIA	MEDELLIN	Punto de atención Punto Clave	Sí	17			2
ARAUCA	ARAUCA	Sucursal Arauca (C)	Sí	11			
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES	SAN ANDRES	Punto de atención San Andrés	Sí	6			
ATLANTICO	BARRANQUILLA	Sucursal Coordinadora Atlántico (A)	Sí	49	Recurso in-house		0
BOLIVAR	CARTAGENA	Sucursal Bolívar (B)	Sí	23			4
BOYACA	SOGAMOSO	Punto de atención Sogamoso	Sí	6			
BOYACA	TUNJA	Sucursal Boyacá (B)	Sí	19			
CALDAS	MANIZALES	Sucursal Caldas (B)	Sí	26			4
CAQUETA	FLORENCIA	Sucursal Caquetá (C)	Sí	13			
CASANARE	YOPAL	Sucursal Casanare (B)	Sí	14			
CAUCA	POPAYAN	Sucursal Cauca (B)	Sí	24			4
CAUCA	POPAYAN	Proyecto satélite	No	2			4
CESAR	VALLEDUPAR	Sucursal Cesar (B)	Sí	25			4
CHOCO	QUIBDO	Punto de atención Chocó	Sí	5			
CORDOBA	MONTERIA	Sucursal Córdoba (B)	Sí	17			
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA	Punto de atención Supercade Suba	Sí	2			2
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA	Punto de atención Centro de Excelencia Calle94	Sí	3			2
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA	Punto de atención Supercade Bosa	Sí	3			2
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA	Punto de atención Supercade CAD	Sí	3			2
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA	Laboratorio Castellana	Sí	7			2
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA	Punto de atención Calle 143	Sí	7			2
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA	Punto de atención Calle 74	Sí	7			2
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA	Punto de atención Fiscalía	Sí	8			2
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA	Sucursal Coordinadora Bogotá (A)	Sí	117	Recurso in-house		0
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA	Casa Matriz	Sí	766	Recurso in-house		0
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA	Cliente Cámara de Representantes	No	2			4
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA	Cliente Senado de la República	No	2			4
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA	Cliente INPEC	No	2			4
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA	Cliente Empresa de Teléfonos de Bogotá	No	4			4
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA	Cliente Secretaría de Integración	No	1			4
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA	Cliente Instituto Cancerológico	No	1			4
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA	Proveedor CODESS	No	4			4
HUILA	NEIVA	Sucursal Huila (B)	Sí	20			4
LA GUAJIRA	RIOHACHA	Sucursal Guajira (B)	Sí	18			
LA GUAJIRA	URIBIA	Punto de Atención Cerrejón	No	2			
MAGDALENA	SANTA MARTA	Sucursal Magdalena (C)	Sí	23			4
META	VILLAVICENCIO	Sucursal Meta (B)	Sí	15			4
NARIÑO	PASTO	Sucursal Nariño (B)	Sí	30			4
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	Sucursal Norte de Santander (B)	Sí	34			4
PUTUMAYO	MOCOA	Sucursal Putumayo (C)	Sí	11			
QUINDIO	ARMENIA	Sucursal Quindío (B)	Sí	19			4
RISARALDA	PEREIRA	Sucursal Risaralda (B)	Sí	28			4
SANTANDER	BARRANCABERMEJA	Punto de atención Barrancabermeja	Sí	6			
SANTANDER	BUCARAMANGA	Sucursal Coordinadora Santander (A)	Sí	39	Recurso in-house		0
SUCRE	SINCELEJO	Sucursal Sucre (C)	Sí	20			
TOLIMA	IBAGUE	Sucursal Tolima (B)	Sí	28			4
VALLE DEL CAUCA	CALI	Sucursal Coordinadora Valle (A)	Sí	54	Recurso in-house		0

²⁶ Aun cuando se propende por mantener las situaciones de conectividad, el oferente acepta que puedan existir interrupciones temporales o permanentes

²⁷ Positiva Compañía de Seguros S.A. se reserva la facultad de redistribuir las capacidades instaladas entre sus ubicaciones físicas. Así mismo, se estima puedan agregarse hasta dos (2) ubicaciones físicas propias (sucursales / puntos de atención. No incluye satélites) por cada año, sin que esta situación derive cambio en los costos que se reconocen.

DEPARTAMENTO	CIUDAD	UBICACIÓN FÍSICA AGRUPADORA	ESTADO DE CONEXIÓN ²⁶ ¿conectado a la red de Positiva?	CANTIDAD APROXIMADA DE EQUIPOS A ATENDER ²⁷	Datos para diligenciar por el oferente (**)		
					CANAL PREFERENTE PARA ENTREGAR EL SERVICIO EN SITIO (*)	UBICACIÓN DE DONDE PARTE EL SOLUCIONADOR PARA ATENDER CASOS EN SITIO	TIEMPO MÁXIMO DE DESPLAZAMIENTO A SITIO (en horas) (**)
VALLE DEL CAUCA	CALI	Punto de atención Calle 66	Sí	7			2
VALLE DEL CAUCA	TULUA	Punto de atención Tuluá	No	3			
Total				1610			

(*) Indicar en esta columna si el servicio lo presta con recurso propio o con un tercero. En ambos casos debe adjuntar para cada caso el documento idóneo para demostrar la existencia de vínculo que respalda el ofrecimiento adelantado.

(**) Las ubicaciones diligenciadas en el formato no son susceptibles de ajuste, en la medida que obedecen al tiempo máximo que Positiva Compañía de Seguros S.A. puede dar espera al recurso en sitio. En caso de ser modificadas, tal modificación se entenderá como no hecha. Las demás ubicaciones deben ser indicadas por el contratista, sin exceder 8 horas hábiles. No obstante, el contratista se compromete a definir estrategias para reducir al máximo la necesidad de enviar técnicos y contar con soluciones que permitan la autogestión de los usuarios cumpliendo con los lineamientos y directrices que rigen la gestión de Positiva Compañía de Seguros S.A.

b. Marcas, modelos y referencias de los CPU de escritorio, portátiles y todo-en-uno para gestión (informativo)

MARCA	REFERENCIA	CPU DE ESCRITORIO	COMPUTADOR PORTÁTIL	COMPUTADOR TODO EN UNO	Total general
LENOVO	THINKCENTRE M58E	273	1		274
	THINKCENTRE M81	228			228
	LENOVO	170	52		222
	THINKCENTRE M72E	202			202
	THINKCENTRE M71E	143			143
	THINKCENTRE M90P	63			63
	THINKPAD SL		14		14
	LENOVO G470		13		13
	IDEAPAD U310		12		12
	THINKCENTRE E73	11			11
	LENOVO G450		6		6
	S10-3		2		2
	THINKPAD EDGE 13		1		1
	THINKPAD E420		1		1
	IDEAPAD Z470		1		1
	THINKPAD SL410		1		1
	80F6 LENOVO B40-80		1		1
	THINKCENTRE M700	1			1
Total LENOVO		1091	105		1196
DELL INC.	VOSTRO 3250 X00 ²⁸	133			133
	OPTIPLEX 990 01	5			5
	OPTIPLEX 3040	2			2
	VOSTRO 230	1			1
Total DELL INC.		141			141
HEWLETT-PACKARD	HEWLETT-PACKARD	39	45		84
	HP PROBOOK 440 G3		23		23
	HP PROBOOK 450 G2		8		8
	HP COMPAQ DC5800	2			2
	HP COMPAQ 4000 PRO SFF PC	2			2
	HP COMPAQ 6200 PRO MT PC	1			1
	HP PROBOOK 4430S		1		1
Total HEWLETT-PACKARD		44	77		121
DELL	DELL	102	2		104
Total DELL		102	2		104
ASUSTEK COMPUTER INC.	S400CA		18		18
Total ASUSTEK COMPUTER INC.			18		18
AOPEN	DE7000 MCP7A-LP	4			4
	AOPEN	3			3
Total AOPEN		7			7
APPLE	APPLE		1	5	6
Total APPLE			1	5	6
TOSHIBA	SATELLITE L635 PSK00U-01HLM3		2		2
	TOSHIBA		1		1
Total TOSHIBA			3		3
ASUS	ASUS		2		2
Total ASUS			2		2
SONY	SONY		2		2
Total SONY			2		2
SAMSUNG ELECTRONICS CO., LTD.	300E4Z/300E5Z/300E7Z 0.1		1		1
	300E4C/300E5C/300E7C 0.1		1		1
Total SAMSUNG ELECTRONICS CO., LTD.			2		2
GENERICA	GENERICA	6			2
Total GENERIC		6			2
ACER	ACER		1		1
Total ACER			1		1
IBM	IBM	1			1
Total IBM		1			1
Total general		1392	213	5	1610

Se estima que el 85% del parque relacionado está en servicio. El saldo corresponde a máquinas fuera de servicio o disponibles para nuevos requerimientos / contingencia.

c. Puntos de atención o servicios propios (a diligenciar por el oferente)

DEPARTAMENTO	CIUDAD	DIRECCIÓN	CANTIDAD DE TÉCNICOS DISPONIBLES		CANTIDAD DE EQUIPOS (PC) QUE ATIENDE DESDE LA UBICACIÓN Y COBERTURA	MEDIOS DE TRANSPORTE DISPONIBLES	AÑO DE INSTALACIÓN DE LA SEDE	RESPONSABLE DE LA SEDE Y DATOS DE CONTACTO
			Labor centralizada (p.e. call-dispatcher, soporte remoto)	Labor de campo				
Agregar las filas que requiera...								

d. Red de aliados estratégicos para la prestación de servicios afines al presente proceso (a diligenciar por el oferente)

²⁸ Equipos con garantía vigente por 3 años a partir de la facturación. Fecha de facturación: 09/dic/2016

NOMBRE DEL ALIADO ESTRATÉGICO	DEPARTAMENTO	CIUDAD	DIRECCIÓN	CANTIDAD DE TÉCNICOS DISPONIBLES		COBERTURA	AÑO DE FIRMA DEL ACUERDO	RESPONSABLE DE LA SEDE Y DATOS DE CONTACTO
				Labor centralizada (p.e. call-dispatcher, soporte remoto)	Labor de campo			
<i>Agregar las filas que requiera...</i>								

e. ¿Es canal de algún fabricante de hardware, de software o proveedor de servicios? (a diligenciar por el oferente)

NOMBRE DEL FABRICANTE/PROVEEDOR REPRESENTADO	PRODUCTOS O ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN O CANAL Y VOLUMEN DEL ÚLTIMO AÑO (2017)	DESCRIPTOR DE LA CALIDAD DE CERTIFICACIÓN COMO CANAL	AÑO DE FIRMA DEL ACUERDO	RESPONSABLE DE LA SEDE Y DATOS DE CONTACTO
<i>Agregar las filas que requiera...</i>				

f. Herramientas de software puestos a disposición para la gestión técnica (a diligenciar por el oferente)

NOMBRE Y VERSIÓN DE LA HERRAMIENTA	CLASE DE LICENCIAMIENTO	PROPÓSITO DE LA HERRAMIENTA	CANTIDAD DE LICENCIAS DISPONIBLES
<i>Agregar las filas que requiera...</i>			

Firma: _____
Representante Legal

Anexo 5 - Matriz de presupuesto y evaluación

Todos los precios deben incluir IVA si hay lugar (e indicar el porcentaje aplicado)

Notas del anexo:

- Si los valores unitarios ofrecidos son superiores a los valores techo unidad (o no son indicados), la entidad tomará como ofrecimiento los valores techo unidad.
- Si los subtotales y/o totales en sumatorias, promedios, multiplicaciones, etc. presentan inconsistencias aritméticas, la entidad procederá a recalcularlos a partir de los valores unitarios indicados en la oferta.
- Se usará precisión decimal redondeando a dos dígitos para el cálculo de las cifras.

a) Cargos fijos mensuales

CARGO FIJO MENSUAL	A PRESUPUESTO TECHO POR VALOR MENSUAL EN PRODUCCIÓN (con IVA)	B CANTIDAD ESTIMADA AL AÑO	C VALOR UNITARIO OFRECIDO MENSUAL 2018	D TOTAL=(BxC) Siempre que C≤A
CARGO FIJO MENSUAL	\$42.000.000	12		

b) Cargos variables

El valor total del catálogo que se diligencie será el comparado entre ofertas. En caso de consumir servicios que correspondan a cifras mensuales en el catálogo, el contratista acepta facturarlos bajo condición de prorrata y por días.

Para el suministro de elementos importados como repuestos, fungibles, accesorios, periféricos y demás que puedan ser afines, Positiva Compañía de Seguros S.A. acepta que las cotizaciones se presenten en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica. Así mismo, la facturación de estos elementos será en pesos colombianos usando la TRM promedio del mes anterior (días calendario) al que se genera la factura²⁹. Los elementos no incorporados y que no sean fabricados en Colombia pueden ser cotizados en la misma divisa, sujetos a las condiciones del mercado colombiano. La mano de obra se debe entender incluida dentro de las tareas de mantenimiento que debe desempeñar el oferente, sin importar el origen del recambio / mejora y, en caso de existir fallos inherentes a la pieza suministrada, procederá a las gestiones de garantía a que haya lugar, en los términos de cada adquisición.

Para efectos de comparación en precios se consolidará el valor del catálogo indicado en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica y su total será convertido tomando como referente una TRM de 2900COP/1USD.

I. Bolsa de repuestos

Los elementos aquí listados hacen parte de la estimación de referencia para los equipos actualmente en producción. Positiva Compañía de Seguros S.A. no se obliga al consumo de las cantidades referidas en el anexo. Los dispositivos con capacidades aquí indicadas y que hagan parte del hardware de PC / portátil deben ser compatibles 100% con el dispositivo destino. En el

²⁹ Tomando como referente la información histórica publicada por el Banco de la República de Colombia, la Superintendencia Financiera de Colombia, o aquella entidad a quien le sea delegada esa función

Anexo 4 se indican las referencias en uso por la compañía, sin perjuicio de validación sobre las referencias futuras o aquellas que no hacen parte del estándar indicado.

ELEMENTO	MARCAS PERMITIDAS	A PRESUPUESTO TECHO POR UNIDAD	B CANTIDAD ESTIMADA AL AÑO	C VALOR UNITARIO OFRECIDO 2018	D TOTAL=(BxC) Siempre que C<=A
Batería CMOS para PC		USD 6,83	20		
Cable HDMI Estándar 1,8 ó 2 metros		USD 5,18	15		
Cable HDMI Estándar - 3 Metros		USD 6,30	15		
Cable HDMI Estándar - 5 Metros		USD 8,53	10		
Cámara WEB - HD con micrófono incorporado conexión USB	GENIUS, MICROSOFT, LOGITECH	USD 22,83	1		
Combo Mouse y Teclado Inalámbrico receptor USB	MICROSOFT, LOGITECH	USD 35,22	10		
Disco Duro 500 Gb para portátil	SEAGATE, WESTERN DIGITAL	USD 59,46	5		
Disco duro de 1TB para PC Interno	SEAGATE, WESTERN DIGITAL	USD 69,30	5		
Disco duro de 4TB Externo	SEAGATE, WESTERN DIGITAL	USD 174,69	4		
Disco duro interno 500 Gb para PC	SEAGATE, WESTERN DIGITAL	USD 59,46	5		
Disco duro SSD 2.5" 240 Gb	SEAGATE, WESTERN DIGITAL	USD 94,66	1		
Disco duro SSD 2.5" 480 Gb	SEAGATE, WESTERN DIGITAL	USD 150,49	3		
Guaya de seguridad para equipos portátiles		USD 7,21	1		
Memoria RAM DDR2 2GB para PC	HOMOLOGADA POR EL FABRICANTE	USD 37,86	1		
Memoria RAM DDR2 2GB Para Portátil	HOMOLOGADA POR EL FABRICANTE	USD 37,86	1		
Memoria RAM DDR3 2GB para PC	HOMOLOGADA POR EL FABRICANTE	USD 37,86	3		
Memoria RAM DDR3 2GB para Portátil	HOMOLOGADA POR EL FABRICANTE	USD 37,86	3		
Memoria RAM DDR3 4GB para PC	HOMOLOGADA POR EL FABRICANTE	USD 45,56	6		
Memoria RAM DDR3 4GB para Portátil	HOMOLOGADA POR EL FABRICANTE	USD 44,61	6		
Monitor Plano 22" con conector HDMI y VGA	SAMSUNG, LG	USD 217,72	5		
Mouse Estándar	MICROSOFT, LOGITECH	USD 7,47	1		
Mouse Inalámbrico receptor USB	MICROSOFT, LOGITECH	USD 4,40	3		
Parlantes para PC	GENIUS, LOGITECH	USD 16,46	3		
Tarjeta de video 1GB PCI Express con salida HDMI	ATI, GFORCE	USD 78,14	5		
Teclado Estándar	MICROSOFT, LOGITECH	USD 10,24	1		
Teclado Inalámbrico Bluetooth	MICROSOFT, LOGITECH	USD 19,25	1		
Teclado Inalámbrico Receptor USB	MICROSOFT, LOGITECH	USD 11,55	1		
Unidad de CD/DVD	TSST	USD 27,27	2		
Unidad de CD/DVD externa	TSST	USD 32,37	2		
SUBTOTAL DEL CATALOGO EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA->					
Sumatoria de los valores en la columna D					
Reparación de fuente de poder	Gestión de reparación	COP 110.000	10		
SUBTOTAL DEL CATALOGO EN PESOS COLOMBIANOS, APLICADA LA TASA DE REFERENCIA (conversión) y sumados los valores en pesos colombianos Anexo 5, b)Cargos variables->					

II. Desborde de capacidades instaladas

CARGO MENSUAL (CON FACTURACIÓN PRORRATEADA POR DÍAS)	A PRESUPUESTO TECHO POR VALOR MENSUAL EN PRODUCCIÓN	B CANTIDAD ESTIMADA AL AÑO	C VALOR UNITARIO OFRECIDO 2018	D TOTAL=(BxC) Siempre que C<=A
AGENTE DE SOPORTE EN SITIO ³⁰	\$2.400.000	1		
AGENTE CALL-DISPATCHER (PUEDE OPERAR DE MANERA VIRTUALIZADA)	\$2.000.000	1		
ALQUILER DE EQUIPO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO (DE MARCA), VOCACIÓN CORPORATIVA, LICENCIAMIENTO DE SISTEMA OPERATIVO WINDOWS 7 O SUPERIOR. CAPACIDADES MÍNIMAS CORE i5 2.80 GHz, RAM 4GB, DISCO DURO 250GB, MONITOR PLANO 19"	\$200.000	10		
ALQUILER DE EQUIPO DE CÓMPUTO DE PORTÁTIL (DE MARCA), VOCACIÓN CORPORATIVA, LICENCIAMIENTO DE SISTEMA OPERATIVO WINDOWS 7 O SUPERIOR. CAPACIDADES MÍNIMAS CORE i5 2.80 GHz, RAM 4GB, DISCO DURO 250GB	\$250.000	10		
SUBTOTAL DEL CATALOGO ->				
Sumatoria de los valores en la columna D				

c) Valores agregados

- Si un valor agregado no se ofrece, indicar cero en las columnas que corresponden a los ofrecimientos unitarios.

³⁰ Este valor opera por tiempo completo más -a petición de Positiva Compañía de Seguros- podrá operar por medio tiempo, condición en la que se reconocería hasta el 65% del valor ofertado. Será revisada su pertinencia en cuanto a que:

- la carga de casos (en tiempo o como escalar) aumente un 30% durante dos meses consecutivos (considerando la línea base establecida en el presente documento) y se hayan agotado los medios de optimización o automatización de las labores del recurso,
- Positiva solicite expresamente recurso adicional
- se considere conveniente como estrategia para modificar los tiempos establecidos en el ANS.

En caso de reducciones equivalentes a las descritas anteriormente, la disminución de un agente causará la disminución del valor indicado como ofrecido para este numeral

Todo lo anterior sin perjuicio de que Positiva Compañía de Seguros identifique y solicite al contratista mejor gestión de la productividad de sus asociados.

- Si el ofrecimiento de un valor agregado es inferior al mínimo indicado (diferente de cero), se tomará como ofrecido el mínimo indicado.
- Si en las diferentes matrices existen casillas de totales no diligenciadas, pero con registro de información que permita su cálculo, la Entidad procederá a hacerlo, considerando los valores calculados como ofrecidos.

I. Matriz detalle valor agregado número 1

HORAS ADICIONALES DE SERVICIO, SIN COSTO PARA POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

ITEM	A DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	OFRECIMIENTO O Indicar si es virtual, presencial o mixto	B PONDERACIÓN	C HORAS OFRECIDAS AÑO	D FACTOR DE COMPARACIÓN Factor=B*C
1	Agente de calidad y mantenimiento de información		20%		
2	Agente de apoyo a la configuración y ajustes sobre la herramienta Aranda Para configurar la herramienta, a petición de Positiva y por aspectos específicos. Debe demostrar el oferente que cuenta con personal certificado por Aranda para desarrollar estas labores, ya sea con empleados o con contrato de soporte y mantenimiento vigente.		10%		
3	Agente de soporte		15%		
4	Agente call-dispatcher		15%		
5	Asesor ITIL Requerimientos mínimos. Formación: Título profesional de ingeniería industrial, de sistemas, telecomunicaciones o afín. Experiencia profesional: mínima de tres (3) años. Experiencia específica: Experiencia certificada como participante en al menos un (1) proyecto de implementación de modelos de gestión de mesa de ayuda con aplicación en estándares ITIL. Certificación ITIL Intermediate en Operational Support Analysis (OSA) o ITIL Service Operation (SO). Entregables sobre diagnóstico y acciones de mejora sobre el servicio. (Este ofrecimiento es separado a las gestiones de implementación y seguimiento rutinario del proceso).		40%		
VALOR FACTOR DE COMPARACIÓN -> Sumatoria de los valores en la columna D					

II. Matriz detalle valor agregado número 2

CICLOS DE CAPACITACIÓN PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO, SIN COSTO PARA POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

ITEM	A DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	B PONDERACIÓN	C CANTIDAD DE CUPOS OFRECIDOS	D FACTOR DE COMPARACIÓN Factor=B*C
1	Capacitación sobre ITIL básico/intermedio. Mínimo 20 horas para mínimo 10 personas, presencial en la ciudad de Bogotá (posibilidad de ser dictado y certificado por el contratista)	25%		
2	Curso certificado de ITIL en institución técnica o universitaria debidamente acreditada, presencial en la ciudad de Bogotá Mínimo 20 horas para mínimo 3 personas	15%		
3	Curso certificado de ITIL en institución técnica o universitaria debidamente acreditada, virtual Mínimo 20 horas para mínimo 3 personas	10%		
4	Capacitación sobre COBIT básico/intermedio. Mínimo 20 horas para mínimo 10 personas, presencial en la ciudad de Bogotá (posibilidad de ser dictado y certificado por el contratista)	25%		
5	Curso certificado de COBIT en institución técnica o universitaria debidamente acreditada, presencial en la ciudad de Bogotá. Mínimo 20 horas para mínimo 3 personas	15%		
6	Curso certificado de COBIT en institución técnica o universitaria debidamente acreditada, virtual. Mínimo 20 horas para mínimo 3 personas	10%		
VALOR FACTOR DE COMPARACIÓN -> Sumatoria de los valores en la columna D				

III. Matriz detalle valor agregado número 3

PROVISIÓN DE PIEZAS Y REPUESTOS A TÍTULO GRATUITO

ELEMENTO	MARCAS PERMITIDAS	A VALOR DE REFERENCIA POR UNIDAD (Incluye IVA)	B CANTIDAD OFRECIDA	C TOTAL=(AxB) Siempre que CsA
Cable HDMI Estándar 1,8 ó 2 metros		USD 5,18		
Cable HDMI Estándar - 3 Metros		USD 6,30		
Cable HDMI Estándar - 5 Metros		USD 8,53		
Cámara WEB - HD con micrófono incorporado conexión USB	GENIUS, MICROSOFT, LOGITECH	USD 22,83		
Combo Mouse y Teclado Inalámbrico receptor USB	MICROSOFT, LOGITECH	USD 35,22		
Disco Duro 500 Gb para portátil	SEAGATE, WESTERN DIGITAL	USD 59,46		
Disco duro de 1TB para PC Interno	SEAGATE, WESTERN DIGITAL	USD 69,30		
Disco duro de 4TB Externo	SEAGATE, WESTERN DIGITAL	USD 174,69		
Disco duro interno 500 GB para PC	SEAGATE, WESTERN DIGITAL	USD 59,46		
Disco duro SSD 2.5" 240 Gb	SEAGATE, WESTERN DIGITAL	USD 94,66		
Disco duro SSD 2.5" 480 Gb	SEAGATE, WESTERN DIGITAL	USD 150,49		
Guaya de seguridad para equipos portátiles		USD 7,21		
Memoria RAM DDR2 2GB para PC	HOMOLOGADA POR EL FABRICANTE	USD 37,86		
Memoria RAM DDR2 2GB Para Portátil	HOMOLOGADA POR EL FABRICANTE	USD 37,86		
Memoria RAM DDR3 2GB para PC	HOMOLOGADA POR EL FABRICANTE	USD 37,86		
Memoria RAM DDR3 2GB para Portátil	HOMOLOGADA POR EL FABRICANTE	USD 37,86		
Memoria RAM DDR3 4GB para PC	HOMOLOGADA POR EL FABRICANTE	USD 45,56		
Memoria RAM DDR3 4GB para Portátil	HOMOLOGADA POR EL FABRICANTE	USD 44,61		
Monitor Plano 22" con conector HDMI y VGA	SAMSUNG, LG	USD 217,72		
Tarjeta de video 1GB PCI Express con salida HDMI	ATI, GFORCE	USD 78,14		
Teclado Inalámbrico Receptor USB	MICROSOFT, LOGITECH	USD 11,55		
SUBTOTAL DEL CATALOGO EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA->		Sumatoria de los valores en la columna C		

IV. Matriz detalle valor agregado número 4

Indique los procesos estándar de soporte a ser automatizados:

d) Descuentos por pronto pago a favor de Positiva Compañía de Seguros S.A.

A DETALLE	B. VALOR MÍNIMO	C. VALOR OFRECIDO Porcentaje>B.	D. Condición de puntaje
PORCENTAJE DE DESCUENTO FINANCIERO A LA ENTIDAD POR EL COMPROMISO DE PRONTO PAGO	5% de la facturación antes de IVA		Se califica con el máximo puntaje la oferta con mayor valor. Los demás en forma proporcional, utilizando una regla de tres.

e) Apoyo a la industria nacional

A DETALLE	B. VALOR OFRECIDO (Entre 0% - 100%)
PORCENTAJE DE MANO DE OBRA NACIONAL OFRECIDO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESTABLECIDOS EN LA PRESENTE INVITACIÓN	

En caso de ofrecer el 100% de componente de mano de obra nacional, nos comprometemos con el mantenimiento de esta condición durante la ejecución del presente contrato.

f) Oferentes con trabajadores con discapacidad

A DETALLE	B. VALOR INDICADO (Entre 0% - 100%)
PORCENTAJE DE POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD VINCULADA A LA PLANTA DE PERSONAL DEL OFERENTE	

En caso de indicar que cuenta dentro de la planta de personal con personal en condición de discapacidad, nos comprometemos el mantenimiento de esta clase de vinculaciones.

Anexo 7 - Formulario de Solicitud de Vinculación de Proveedores y Empleados (SARLAFT)



EST_3_1_2_FR02 Proveedores (1).pdf



FORMULARIO DE SOLICITUD DE VINCULACIÓN DE PROVEEDORES

En el evento en que el potencial cliente no cuente con la información solicitada en este formulario, deberá consignar dicha circunstancia en el espacio correspondiente

Fecha diligenciamiento		
DÍA	MES	AÑO

1. INFORMACIÓN GENERAL

PERSONA NATURAL (Para las personas jurídicas esta información será la del representante legal)

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS Identificación tipo: C.C. C.E. T.I. Fecha de Expedición

Número Expedida en

Fecha de Nacimiento Año Mes Día Lugar de Nacimiento Nacionalidad

Dirección Residencia País - Dpto. - Ciudad Teléfono casa Celular

DETALLE ACTIVIDAD

Asalariado Independiente Estudiante Rentista Socio Pensionado

Código de Actividad "CIU" E-Mail

Ocupación / Profesión Nombre Empresa donde Trabaja Cargo que Desempeña

Dirección Empresa Ciudad Teléfono E Mail

Por su cargo o actividad maneja recursos públicos? Si No Por su actividad u oficio, goza usted de reconocimiento público general? Si No Por su cargo o actividad ejerce algún grado de poder público? Si No

Actualmente es una persona políticamente expuesta Si No Si su respuesta fue afirmativa por favor indique la fecha de vinculación al cargo

Durante los últimos 2 años ha sido considerado como una persona políticamente expuesta Si No Si su respuesta fue afirmativa por favor indique el cargo y la fecha de retiro

¿Tiene usted algún vínculo familiar con una Persona Pública o Políticamente Expuesta? Si No

Si su respuesta fue afirmativa suministre la siguiente información

Padre Hijo Hermano Nieto Abuelo Suegro Yerno Cuñado Esposo

Nombre Completo Número de identificación

Nombre Completo Número de identificación

Nombre Completo Número de identificación

PERSONA JURÍDICA

Razón Social NIT.

Dirección Oficina Principal Ciudad Teléfono Fax

Dirección Sucursal o Agencia País - Dpto. - Ciudad Teléfono Fax

Tipo de empresa: Pública Privada Mixta Inversión extranjera Otra Cuál?

Código de Actividad "CIU" E-Mail

2. IDENTIFICACIÓN DE LOS ACCIONISTAS O ASOCIADOS QUE TENGAN DIRECTA O INDIRECTAMENTE MAS DEL 5 % DEL CAPITAL SOCIAL, APORTE O PARTICIPACIÓN (EN CASO DE REQUERIR MAS ESPACIO DEBE ANEXAR RELACIÓN)

RAZÓN SOCIAL O NOMBRE COMPLETO	TIPO DE IDENTIFICACIÓN	NÚMERO
<input type="text"/>	C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> NIT. <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> NIT. <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> NIT. <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

3. INFORMACIÓN FINANCIERA (Si es persona Jurídica esta información será la de la Compañía)

Total Activos \$ Total Pasivos \$

Ingresos Mensuales \$ Otros Ingresos \$ Concepto (Otros Ingresos)

Egresos Mensuales \$ Otros Egresos \$ Concepto (Otros Egresos)

4. ACTIVIDAD EN OPERACIONES INTERNACIONALES (Si es persona Jurídica esta información será la de la Compañía)

Realiza transacciones en moneda extranjera? SI NO Tipo de Transacción: Importación Exportación


Inversiones Préstamos Traslados Otros Cuál?

Tipo de Producto	Identificación o Número del Producto	Entidad	Monto	Ciudad	País	Moneda
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

No se aceptarán formularios con espacios en blanco, tachaduras o enmendaduras

5. DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS Y AUTORIZACIÓN CONSULTA A CENTRALES DE RIESGO E INFORMACION
<p>Declaro expresamente que:</p> <p>1. Los recursos que poseo provienen de las siguientes fuentes: (Detalle ocupación, oficio, actividad, negocio, etc.) _____</p> <p>2. Tanto mi actividad, profesión u oficio es lícita y la ejerzo dentro del marco legal y los recursos que poseo no provienen de actividades ilícitas de las contempladas en el Código Penal Colombiano o de los países no cooperantes en la lucha contra el LA/FT.</p> <p>3. La información que he suministrado en la solicitud y en este documento es veraz y verificable y me obligo a actualizarla anualmente.</p> <p>4. De manera irrevocable autorizo a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., para solicitar, consultar, procesar, suministrar, reportar o divulgar a cualquier entidad con la que mantenga una relación comercial vigente o que se encuentre debidamente autorizada para manejar o administrar bases de datos, incluidas las entidades gubernamentales, la información contenida en este formato.</p> <p>5. Los recursos que se deriven del desarrollo de este contrato no se destinarán a la financiación del terrorismo, grupos terroristas o actividades terroristas.</p>

6. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
<p>TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES. Si en desarrollo del presente Contrato la CONTRATANTE transmite datos personales a la CONTRATISTA, la CONTRATISTA se obliga a usar los datos personales transmitidos por la CONTRATANTE exclusivamente para las finalidades del presente Contrato y el cumplimiento del mismo, en nombre de la CONTRATANTE, de conformidad con los principios, leyes aplicables y la Política de Tratamiento de la Información de la CONTRATANTE. La CONTRATISTA declara que entiende y conoce la Política de Tratamiento de la Información de la CONTRATANTE. La CONTRATISTA deberá mantener la confidencialidad de los datos personales transmitidos por la CONTRATANTE bajo este Contrato, como mínimo, de acuerdo a las obligaciones de confidencialidad que aquí se establecen, sin perjuicio de la aplicación y cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias en materia de datos personales que sean aplicables. La CONTRATISTA no podrá revelar, transferir o transmitir a terceros los datos personales transferidos, transmitidos o revelados por la CONTRATANTE, ni sub-transferirlos o sub-transferirlos dentro del territorio colombiano o fuera de éste, a menos que exista autorización expresa y por escrito de la CONTRATANTE. Respecto de todo tercero a quien la CONTRATISTA revele o transmita los datos personales, sea subcontratista o no de la CONTRATISTA, la CONTRATISTA se obliga a que dicho tercero se someta a las obligaciones establecidas en este Contrato, en particular, en esta cláusula, y en la Política de Tratamiento de la Información de la CONTRATANTE. En el tratamiento de datos personales transmitidos por la CONTRATANTE, la CONTRATISTA y los terceros a quienes ésta, con autorización, los revele, se obligan a cumplir con las obligaciones y reglamentaciones en materia de protección de datos personales aplicables, incluyendo pero sin limitarse a, la adopción y mantenimiento de las medidas de seguridad y protección que sean necesarias para garantizar la protección de los datos personales transferidos por la CONTRATANTE, contra amenazas o peligros que afecten su seguridad y/o integridad, así como medidas para impedir su adulteración, modificación o copia no autorizada, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. La CONTRATISTA permitirá que la CONTRATANTE realice, si así lo solicita, visitas e inspecciones a las instalaciones e infraestructura tecnológica de la CONTRATISTA, para asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable en protección de datos personales y de esta cláusula. A la terminación del presente Contrato, la CONTRATISTA deberá suprimir de sus bases de datos todo dato personal transmitido por la CONTRATANTE tanto en medios físicos como electrónicos, y en su defecto devolver a la CONTRATANTE cualquier archivo o dato personal transmitido. La CONTRATISTA se obliga a indemnizar y a mantener indemne a la CONTRATANTE en relación con cualquier reclamación, queja, demanda, acción, pretensión, perjuicio, daño, pasivo y/o contingencia que surta para la CONTRATANTE directa o indirectamente, por o con ocasión del uso que la CONTRATISTA realice sobre los datos personales transmitidos por el CONTRATANTE en incumplimiento de lo pactado en este Contrato. El CONTRATISTA no podrá revelar, divulgar, exhibir, mostrar o comunicar los datos personales transmitidos por el CONTRATANTE sin su autorización previa y expresa, ni podrá utilizar los datos personales para fines distintos a los autorizados por medio del presente contrato.</p> <p>PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Si en el desarrollo del presente Contrato la CONTRATANTE recolecta o recibe datos personales de la CONTRATISTA, se entenderá que la CONTRATISTA, en calidad de titular del dato personal autoriza de manera previa, expresa e informada para que transfiera, transmita, traslade, comparta, almacene, mueva o utilice la información personal para el cumplimiento de las siguientes finalidades: (incluir finalidades según la naturaleza del contrato). La CONTRATISTA ha sido informada de que la CONTRATANTE cuenta con (a) una Política de Tratamiento de la Información, (b) un responsable encargado de atender todas las consultas y reclamos relacionados a la protección de los datos personales que se dirijan al correo electrónico servicioalcliente@positiva.gov.co. La CONTRATISTA autoriza a la CONTRATANTE para que el tratamiento de los datos personales se haga de acuerdo con las siguientes finalidades: _____ La CONTRATISTA declara que ha sido informada que, en calidad de titular, tiene el derecho de acceder, conocer, modificar, actualizar, o rectificar los datos personales de las bases de datos administradas por el CONTRATANTE. La CONTRATISTA se obliga a mantener sus datos personales en las bases de datos administradas por la CONTRATANTE y no podrá solicitar la supresión de sus datos ni revocación de su autorización en virtud de la obligación contractual que en el presente Contrato se contrae. La CONTRATISTA otorga su autorización libre, expresa, previa e informada al CONTRATANTE para tratar sus datos sensibles, habiendo sido informado del carácter facultativo que implica la revelación de ese tipo de datos personales. La CONTRATANTE podrá transmitir o transferir, dentro o fuera del territorio colombiano, los datos personales recolectados en virtud del presente CONTRATO, sin que para ello sea necesario obtener nuevamente la autorización de la CONTRATISTA.</p>

7. FIRMA Y HUELLA
<p>Como constancia de haber leído, entendido y aceptado lo anterior, declaro que la información que he suministrado es exacta en todas sus partes y firmo el siguiente documento:</p> <div style="text-align: right; margin-right: 100px;">  <p>Huella</p> </div>

8. INFORMACIÓN ENTREVISTA
<p>Lugar de la entrevista _____</p> <p>Fecha de la entrevista <input type="text" value="DIA"/> <input type="text" value="MES"/> <input type="text" value="AÑO"/> Hora <input type="text"/></p> <p>Nombre Funcionario Responsable _____</p> <p>Firma Funcionario Responsable _____</p> <p>Resultado de la Entrevista _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">La entrevista la realiza el funcionario del área que supervisará el contrato</p>

9. VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN
<p>Fecha de Verificación <input type="text" value="DIA"/> <input type="text" value="MES"/> <input type="text" value="AÑO"/> Hora <input type="text"/></p> <p>Nombre y Cargo de quien verifica _____</p> <p>Firma _____</p> <p>Resultado de la Verificación _____</p> <p>Sucursal (Si la hay) _____ Número Póliza (Si la hay) _____</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">La verificación se encuentra a cargo del superior jerárquico de quien realiza la entrevista</p>

Aprobó: Gelman Rodríguez - Oficial de Cumplimiento (S)
 Revisó: Gelman Rodríguez - Oficial de Cumplimiento (S)
 Elaboró: Luisa Viviana Pérez Gómez- Profesional

CÓDIGO: EST-3-1-2-FR02
 VERSIÓN: 3

No se aceptarán formularios con espacios en blanco, tachaduras o enmendaduras

Anexo 9 - Matriz de Riesgos
(Modelo sujeto a las condiciones establecidas en los términos de referencia y sus adendas)

El documento se encuentra anexo en la página web de Positiva, en el espacio disponible para este proceso de Invitación Pública.

Anexo 10 - Modelo de minuta de contrato

(El modelo de minuta que se presenta a continuación corresponde a un proyecto y podrá variar de acuerdo con las definiciones que resulten en el desarrollo del proceso, en fechas y condiciones establecidas en los procesos precontractuales, los términos de referencia, sus adendas y demás documentos y fases aplicables)



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. DE 2018 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Entre los suscritos a saber: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número XXXXXXXX expedida en XXXXXXXXXXXX, quien en calidad de XXXXXXXXX, nombrado mediante Decreto xxxx del xx de xxxxxx de xxxx debidamente autorizado y posesionado según acta No. xxxx del xx de xxxxxxxxx de xxxx, obrando en nombre y Representación Legal de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A., con NIT No 860.011.153-6, atendiendo a su naturaleza de Sociedad Anónima con régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado que para los efectos del presente CONTRATO se denominará POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A., y por la otra, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con cédula de ciudadanía No. xxxxxxxxxx expedida en xxxxxxx, representante legal de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, con NIT. xxxxxxxxxxxxxx, quien para los efectos del presente contrato se denominará EL CONTRATISTA, hemos convenido celebrar el presente contrato de prestación de servicios contenido en las cláusulas que a continuación se señalan, previas las siguientes consideraciones:

1) Que POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A., como Entidad Aseguradora y organizada como Sociedad Anónima sujeta al Régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, celebra el presente contrato acogiendo el procedimiento de Invitación Pública definida en el Capítulo 9.Modalidades de selección, numeral 9.1. del Manual para la Gestión de Abastecimiento, que establece:

(...)“Este proceso se utilizará para la contratación de bienes y servicios que tengan una cuantía superior a los QUINIENTOS SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (500 SMMLV) (...)”

2) Que el Gerente de Logística de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A., justificó la presente contratación en el documento de estudios previos argumentando lo siguiente:

“Objetivos estratégicos corporativos, que se impactará a través de la contratación son de procesos Optimizar procesos organizacionales y de Aprendizaje y crecimiento Contar con equipos de trabajo conformados por personas íntegras, competentes y motivadas.

Necesidad, que genera la solicitud de la contratación:

Para el desarrollo de las actividades misionales y de soporte de la compañía, actualmente se opera con una infraestructura basada en elementos y servicios TIC's, los cuales – al articularse- permiten contar con sistemas de información, bases de datos, sistemas automatizados, comunicaciones, entre otros. Para el acceso a estas herramientas se utilizan componentes de infraestructura básica y transversal (computadores personales).

La Gerencia de Logística tiene, entre otras, la función de “dirigir la operación, actualización, el soporte de la infraestructura básica como los computadores personales: desktop y portátiles, entre otros de

este tipo; con el fin de asegurar el funcionamiento efectivo”³¹, esquema que en el contrato 119 de 2016 (anterior a la resolución) fue diseñado e integrado por la entonces Vicepresidencia de TIC’s. Considerando que el mecanismo de servicio y soporte es diferente a los temas de infraestructura, es necesario escindir las líneas de soporte con mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de: equipos de telecomunicaciones, cableado estructurado y ups, necesarios para la estabilidad de las redes de voz, datos y eléctrica de cada una de las sedes de Positiva a nivel nacional, así como el servicio de operador 7x24, para que sean ejecutadas por proveedores con mayor grado de especialización y enfoque, temas en cabeza de la Oficina de Tecnologías de la Información.

Los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, con soporte a nivel nacional bajo el esquema de mesa de ayuda, de forma remota y presencial para brindar atención y dar solución a requerimientos, incidentes y consultas mediante un primer nivel de atención (que para los efectos del presente documento, en adelante denominaremos “mesa de ayuda”) están cubiertos actualmente hasta el 31 de marzo de 2018, en la medida que para este servicio se precisa selección que, dadas las condiciones de precio y alcance (con particularidades específicas para el servicio impartido por la Gerencia de Logística), corresponderá a una invitación pública. En la Tabla 13 puede visualizarse la población a atender.

Tabla 13 - Población a atender

Ítem	Cantidad promedio
USUARIOS: Planta de personal por 755 colaboradores directos ³² , personal de terceros / practicantes 900 33	1655 colaboradores
INFRAESTRUCTURA BÁSICA: Computadores personales: desktop y portátiles	1600 computadores
UBICACIONES FÍSICAS Entre casa matriz, sucursales y puntos de atención directos de Positiva, 43 En ubicaciones de clientes, aproximadamente 10	53 ubicaciones físicas sin contar la atención a eventos o ubicaciones transitorias donde deban prestarse servicios
DEMANDA DE CASOS: Casos (req+inc) recibidos entre mesa de ayuda TIC’s y Logística	2000 casos atendidos mensualmente, de los cuales aprox. 36% son resueltos por el primer nivel + soporte técnico

Para Positiva Compañía de Seguros es necesario garantizar la mayor disponibilidad posible de las plataformas y sus componentes de acceso bajo estructuras de costos razonables. Dados el tamaño y complejidad de la organización, así como la interacción de los componentes inherentes a la infraestructura, se ha establecido una división de elementos y funciones (ver Tabla 14).

³¹ Resolución interna SG-2106 de 2016, “Por la cual se determina el número, denominación y adscripción de las Gerencias de Área y Sucursales y se definen sus funciones”.

³² Decreto 1679 de 2016

³³ Tomado de listado de usuarios proporcionado por la Oficina de Tecnologías de la Información. Corte: julio 2017.

Tabla 14 – Niveles de escalamiento y roles

Nivel de escalamiento	Descripción general del rol
Nivel 1 (mesa de ayuda)	<p>Recepción de los requerimientos y reportes de incidentes por parte de los usuarios de la compañía, operando como punto único de contacto.</p> <p>Resolución de casos que revistan alta frecuencia, pero baja complejidad (dentro del nivel de atención).</p> <p>Operación delegada por los niveles superiores del servicio, para adelantar despliegues, actualizaciones, validaciones o ajustes a los equipos de la compañía.</p>
Soporte técnico de informática básica	<p>Distribución de software y actualizaciones.</p> <p>Labor técnica preventiva y correctiva a la base instalada de microinformática.</p> <p>Gestión de almacén de ítems disponibles para instalar, así como de laboratorio para rehabilitar los elementos averiados (equipos de microinformática).</p>
Nivel 2 y nivel 3	<p>Administración y soporte avanzado (inhouse o contratistas), para los temas en donde no se ha transferido conocimiento al primer nivel o donde el nivel 1 no logra resolver con el conocimiento y herramientas entregadas.</p>

El objetivo de este proceso es suplir los servicios de soporte técnico y nivel 1 bajo el esquema de mesa de ayuda. Destacamos que Positiva Compañía de Seguros no cuenta con personal suficiente e idóneo para atender todas las solicitudes de servicio técnico necesarias para operar o interpuestas por los usuarios de la compañía. Es así evidente que es indispensable el apoyo de un grupo técnico competente para la recepción, atención y solución oportuna de los requerimientos o incidencias que impactan la disponibilidad de la infraestructura instalada para uso de Positiva Compañía de Seguros.

Beneficios que obtendrá la Compañía, con la contratación:

En la compañía actualmente se cuenta con un esquema de soporte técnico contratado para atender los servicios de soporte en TI. Dicho esquema ha sido administrado por el área de tecnología y no se preveía que ampliara sus alcances. Por parte de la Gerencia de Logística se desarrolló un sistema de mesa de ayuda “paralelo” para los servicios de infraestructura física no-TI.

Considerando que el mantenimiento de la disponibilidad bajo un esquema de ayuda guarda principios que resultan transversales, independientemente de la clase de servicios a atender, es una oportunidad para generar sinergias. Por tanto, el contratar una firma competente para el desarrollo de las actividades de nivel 1 y soporte, permitirá, entre otras:

- Crear la oportunidad de integrar las dos “mesas de servicio” existentes, estableciendo un punto único de contacto para los clientes internos de la organización, generando los cimientos de un Centro de Servicios Compartidos en los asuntos no misionales (cobertura inicial en infraestructura básica).
- Sujeta al diseño de crecimiento soportado en prácticas ITIL (u otras afines / complementarias), permitirá sentar el camino para lograr mayores eficiencias del personal especializado de la compañía (niveles 2 y 3), al ofrecer liberar carga operacional delegable a personal técnico (sujeto a la capacidad instalada).
- Con el mantenimiento integral de los activos informáticos (uno o varios) tanto en la modalidad preventiva como correctiva, se garantiza a la Entidad prolongar la vida útil de los activos, reducir la probabilidad de indisponibilidad de activos y mitigar las consecuencias por la materialización de riesgos (o su propagación).
- Contar con capacidad para atender la sustitución, crecimiento y labores de logística inversa de la infraestructura tecnológica (no incluye disposición final).

(\$XXXXXXXXXXXXXXXXXX)

10) Que con base en el cumplimiento de requisitos exigidos a EL CONTRATISTA y cumplidos por éste con la presentación de la oferta, se acredita la experiencia, idoneidad, capacidad, especialidad y conocimiento requerido para la ejecución del objeto contractual.

11) Que EL CONTRATISTA no se encuentra en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.

12) Que para amparar la contratación se cuenta con los Códigos de Disponibilidad Presupuestal expedidos por el área de presupuesto, CDP No. xxxxxxxx del xx de xxxxxxxx de 2018 con cargo al rubro xxxxxxxxxxxxxxxx – Gastos Administrativos, por el valor de \$xxxxxxxxxxxxxxxxxx.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

CLAUSULA PRIMERA.- OBJETO

EL CONTRATISTA, se compromete con POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., a la Prestación de servicios especializados de MESA DE SERVICIO NIVEL 1 Y EL SOPORTE TECNICO PARA INFRAESTRUCTURA BÁSICA DE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. A NIVEL NACIONAL.

PARAGRAFO PRIMERO: Para mayor ilustración y definición de los términos del presente contrato, se entiende que la justificación, la invitación y oferta presentada por EL CONTRATISTA junto con los documentos aportados hacen parte integral del presente contrato.

PARAGRAFO SEGUNDO: EL CONTRATISTA deberá obrar con absoluta lealtad y honradez en su relación con POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. y atender con celosa diligencia los encargos que por este contrato se le confieran. De igual manera deberá mantener permanentemente informada a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., del desarrollo del presente contrato.

CLAUSULA SEGUNDA.- NO EXCLUSIVIDAD

Por este Contrato POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., no se obliga a encomendar en forma exclusiva a EL CONTRATISTA todos los asuntos en los cuales requiera los servicios para los mismos efectos aquí contratados. Así mismo, no surge para EL CONTRATISTA la obligación de prestar sus servicios en forma exclusiva a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

CLAUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA en cumplimiento del Contrato, estará obligado a:

1. Cumplir con el objeto contractual.
2. Realizar las actividades de acuerdo con los parámetros indicados en la oferta aprobada por POSITIVA, garantizando el cumplimiento del cronograma.
3. Guardar absoluta confidencialidad del “Know How” de los procesos y directrices de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., que conozca con ocasión de la ejecución del presente Contrato.
4. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del presente Contrato, evitando dilaciones.
5. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
6. Radicar la factura de cobro dentro de los plazos establecidos.
7. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.

8. Asumir el costo de los traslados y manutención del personal propio, previsto para la ejecución de las actividades del cronograma.
9. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
10. Responder por el manejo y confidencialidad total de la información proporcionada por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. durante el desarrollo del Contrato, ciñéndose al esquema de Positiva en cuanto al manejo de información, requerimientos de información, oportunidad de la entrega de informes, atención de situaciones de contingencia y los demás aspectos que se puedan derivar del Contrato.
11. EL CONTRATISTA en virtud del desarrollo del Contrato, cuando conozca y tenga acceso a los datos personales de terceros o a los que se realicen la consulta, debe garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 – HABEAS DATA - y lo consagrado en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales de la Compañía.
12. Acatar las disposiciones del Manual para la Gestión de Riesgos del Negocio, el cual se entrega con la minuta del Contrato.
13. Las demás que por ley o Contrato le correspondan.

Nota: Como parte de la minuta del contrato harán parte todas las obligaciones específicas que se deriven del objeto del contrato, que se encuentran a lo largo de los términos de referencia, encaminadas al cumplimiento de los diferentes aspectos que se supervisarán.

PARAGRAFO: EL CONTRATISTA será responsable, ante las autoridades de los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del Contrato cuando con ellos cause perjuicio a la Administración o a terceros.

CLAUSULA CUARTA.- OBLIGACIONES DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. en cumplimiento del Contrato, estará obligada a:

1. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por EL CONTRATISTA
2. Suministrar en forma oportuna la información que requiera EL CONTRATISTA
3. Resolver las peticiones que le sean presentadas por EL CONTRATISTA en los términos consagrados en la Ley.
4. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el Contrato y en los documentos que de él forman parte.
5. Revisar y evaluar periódicamente el desempeño de EL CONTRATISTA y plasmarlo en el informe de supervisión.

CLAUSULA QUINTA.- VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El valor del presupuesto oficial estimado para la presente contratación es de OCHOCIENTOS CINCUENTA MILLONES CATORCE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$850.014.279) incluido IVA, aumentos de carga prestacional por cambio de año y demás impuestos a que haya lugar. Discriminado de la siguiente forma:

Cargo fijo mensual que corresponde a xxxxxxxx por valor de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Cargo variable: El que se genere por los servicios atendidos

PARAGRAFO PRIMERO.-Condiciones comerciales y forma de pago: El pago se realizará contra factura de manera mensual, con cargo fijo por concepto de xxxxxx, un cargo variable que corresponderá a xxxxx.

Deberá facturarse por los servicios prestados durante el mes y presentar la factura dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente al período en que finaliza el servicio, acompañada de los soportes de servicios que requieran ser ejecutados por un tercero. (Facturas, ordenes de servicio, cuentas de cobro)

El pago se efectuará con base en la expedición y suscripción del certificado de recibo a satisfacción junto con los documentos citados en el párrafo anterior; si la factura o cuenta de cobro no es presentada con los documentos solicitados, el plazo de treinta (30) días no comenzará a contarse hasta tanto no se aporten, dicha demora no generará a EL ADJUDICATARIO el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna.

PARAGRAFO SEGUNDO.-Gestión del pago: Para tramitar el pago, EL CONTRATISTA deberá aportar al área correspondiente los siguientes documentos: a) Factura y/o Cuenta de cobro en original; b) certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal de encontrarse al día en los pagos a la Seguridad Social y Parafiscales, si se trata de una persona natural aportará las planillas del pago realizado a través del Pila, correspondiente al mes facturado y c) el certificado de recibido a satisfacción expedido por el supervisor del Contrato e d) Informes de la gestión adelantada.

Se pagará una vez realizada la actividad contratada y contra presentación de factura y el respectivo informe, la cual debe ser certificada y autorizada por la supervisión asignada al Contrato y dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la respectiva factura.

CLAUSULA SEXTA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El presupuesto de la presente invitación se encuentra amparado por los Códigos de Disponibilidad Presupuestal, expedidos por el área de presupuesto de la Compañía, así:

- CDP No.C55592018 por \$310.014.279 con cargo al rubro mantenimiento, reparaciones y adecuaciones
- CDP No.C55072019 por \$540.000.000 con cargo al rubro mantenimiento, reparaciones y adecuaciones

CLAUSULA SEPTIMA.- DURACION

El término de duración del presente Contrato será hasta el 31 de diciembre de 2019, previo perfeccionamiento, legalización y firma del acta de inicio.

CLAUSULA OCTAVA.-TERMINACION DEL CONTRATO

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. podrá dar por terminado el presente Contrato antes de su finalización, o no prorrogarlo, por las siguientes causas: a) Si se presenta un cambio de normatividad que afecte de cualquier manera el desarrollo del objeto del presente Contrato; b) Si EL CONTRATISTA no rinde en tiempo oportuno los informes que le sean solicitados, con los anexos a que hace referencia el presente Contrato; c) Si EL CONTRATISTA incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas del Contrato o las que de él se deriven; d) Si algún trabajador de EL CONTRATISTA transgrede una o algunas de las normas legales que rigen la profesión que desarrollan e) La inclusión de EL CONTRATISTA, sus socios o accionistas, subcontratistas, empleados, administradores y/o representantes legales, revisores fiscales y/o contadores en la lista OFAC (Office of Foreign Assets Control), lista ONU, o en cualquier lista de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional será considerada como una causal de terminación anticipada del Contrato que no dará lugar a indemnización alguna a favor de EL CONTRATISTA. De igual forma, se considerará como una causal de terminación anticipada del Contrato que no dará lugar a

indemnización alguna a favor de EL CONTRATISTA, el inicio de investigaciones y/o la emisión de sentencias judiciales relativas Tráfico de migrantes; Trata de personas; Extorsión; Enriquecimiento ilícito; Financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas; Tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas; Delitos contra el sistema financiero; Secuestro extorsivo; Rebelión; Tráfico de armas; Tráfico de menores de edad; Delitos contra la administración pública; y Actividades vinculadas con el producto de delitos ejecutados bajo concierto para delinquir f) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes.

PARAGRAFO.- En caso de que el Contrato finalice antes de cumplirse el plazo del mismo, se realizará la respectiva terminación anticipada y su posterior liquidación, con base en las actividades desarrolladas hasta ese momento

CLAUSULA NOVENA.- GARANTIAS

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. b) Garantía de la calidad del Servicio: La buena calidad del servicio, 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. c) Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones, al personal que emplee EL CONTRATISTA en la ejecución del Contrato, por suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del Contrato y por el plazo del mismo y tres (3) años más 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.

PARAGRAFO PRIMERO: La garantía estipulada en esta cláusula requerirá la aprobación por parte de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. La póliza no expirará por falta de pago de la prima o por revocatoria de una de las partes que en este acto intervienen.

PARAGRAFO SEGUNDO: El hecho de la constitución de estas garantías no exonera a EL CONTRATISTA, de sus responsabilidades legales con todos los riesgos asegurados.

PARAGRAFO TERCERO: Será de cargo de EL CONTRATISTA el pago oportuno de las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de la garantía, para lo cual debe anexarla a cada póliza, anexo o modificación, el recibo de pago. Igualmente deberá reponer los valores asegurados cuando el valor de los mismos se vea afectado por razón de siniestro.

PARAGRAFO CUARTO: EL CONTRATISTA deberá entregar la póliza debidamente constituida y firmada.

CLAUSULA DECIMA.- INDEMNIDAD

EL CONTRATISTA con el presente Contrato, se obliga a mantener a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus CONTRATISTAS o dependientes.

CLAUSULA DECIMA PRIMERA.- RESPONSABILIDAD

EL CONTRATISTA se obliga a efectuar su trabajo con el máximo de responsabilidad al dedicarse a la ejecución de las labores profesionales previstas en la cláusula primera, teniendo en cuenta las directrices generales que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. le imparta. Cuando se compruebe que hubo una

negligencia o descuido por parte de algún profesional de EL CONTRATISTA y ello causara un perjuicio a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. esta podrá repetir lo pagado contra EL CONTRATISTA.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA.- LUGAR DE EJECUCION

El contrato se ejecutará en las sedes de Positiva Compañía de Seguros S.A. con cobertura en el ámbito nacional.

CLAUSULA DECIMA TERCERA.- COMPETENCIAS MINIMAS DEL CONTRATISTA

El personal de EL CONTRATISTA que atienda los requerimientos objeto de este Contrato deberá contar con competencias que estén orientadas al servicio, dentro de las que se precisan:

COMPETENCIA	DESCRIPTORES DE COMPORTAMIENTO
Orientación a Resultados Realizar las actividades y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las actividades que le son asignadas. Participa activamente en las actividades relacionadas con el autocuidado y la salud ocupacional. Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.
Transparencia Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.	Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. Demuestra imparcialidad en sus decisiones. Ejecuta sus actividades con base en las normas y criterios aplicables.
Compromiso con la Compañía Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales	Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. Apoya a la organización en situaciones difíciles. Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

CLAUSULA DECIMA CUARTA.- SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Los conflictos que surjan durante la ejecución del Contrato se solucionarán en primera instancia mediante el diálogo directo entre las partes. Todas las diferencias que ocurran entre las partes con ocasión del presente Contrato, que no puedan solucionarse mediante el arreglo directo en un plazo que no podrá exceder de dos (2) meses, contados a partir de la fecha en que una de las partes manifieste a la otra la existencia a su juicio de una diferencia, serán resueltas por la jurisdicción contencioso administrativa.

CLAUSULA DECIMA QUINTA.- SANCIONES

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.

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.

CLAUSULA DECIMA SEXTA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Para la contratación de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. se aplicará el régimen jurídico de inhabilidades e incompatibilidades previsto en la Constitución y en las leyes para la contratación estatal.

En cuanto a las inhabilidades e incompatibilidades sobrevinientes en el curso del proceso de selección, o una vez adjudicado el Contrato y antes de su perfeccionamiento, el oferente deberá renunciar a su participación y a los derechos derivados de la misma.

Si llegase a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en EL CONTRATISTA, éste cederá el Contrato previa autorización escrita de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

CLAUSULA DECIMA SEPTIMA.- EXCLUSION DE LA RELACIÓN LABORAL

El presente Contrato no genera relación laboral entre las partes, tampoco generará relación laboral alguna con el personal que las partes utilicen para la ejecución del presente Contrato. Los compromisos que se derivan del presente Contrato no afectan de ninguna manera la autonomía institucional de las partes, las partes manifiestan expresamente que ninguno de sus funcionarios, empleados, agentes, dependientes o contratistas adquirirán por la celebración del presente Contrato relación laboral alguna con las otras partes. En la ejecución del Contrato las partes actuarán con autonomía, en consecuencia, el personal vinculado por las partes a las actividades del presente Contrato, corresponde a la exclusiva autonomía, responsabilidad y competencia de cada una de ellas tal y como las normas legales y la ética profesional prescriben para esta clase de actuaciones de quienes intervienen en él y quienes tendrán una relación de carácter exclusivamente de colaboración en el desarrollo de las acciones, y por lo tanto, no genera, ningún tipo de vinculación laboral o contractual con la otra parte.

CLAUSULA DECIMA OCTAVA.- SUPERVISION

El control de ejecución del presente Contrato será ejercido por el Gerente de Logística de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., quien deberá verificar la correcta ejecución y cumplimiento de las obligaciones adquiridas por EL CONTRATISTA en el presente Contrato.

CLAUSULA DECIMA NOVENA.- LIQUIDACION

El presente Contrato será liquidado de común acuerdo por las partes dentro de los seis (6) meses siguientes a su terminación.

CLAUSULA VIGESIMA.- PROHIBICIONES DE CEDER EL CONTRATO

EL CONTRATISTA no podrá ceder el presente Contrato, ni subcontratar su ejecución en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA.- SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACION

El manejo, protección y tratamiento de la información recibida en virtud de la relación contractual y la generada en el desarrollo de las obligaciones contractuales, se regirá de acuerdo con lo estipulado en las

normas que regulan dichas materias, especialmente por la Ley 1581 de 2012 y los decretos que la reglamentan, así como la Circular Externa 042 de 2012, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y todas aquellas normas que las modifiquen, adicionen, complementen, deroguen o sustituyan.

Así mismo, EL CONTRATISTA se obliga al cumplimiento de lo estipulado en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la protección de datos personales y en el Manual Interno de Políticas de Seguridad de la Información, los cuales hacen parte integral del presente documento.

Con respecto a la SEGURIDAD DE LA INFORMACION, EL CONTRATISTA, en cumplimiento del Contrato, estará obligado a:

a. Implementar las políticas, medidas, procedimientos, procesos y mecanismos necesarios para garantizar la seguridad de la información, garantizando además que los mismos cumplan con los principios y criterios establecidos en las buenas prácticas y la Norma ISO/IEC 27001:2013, principalmente en los capítulos de:

- Política de Control de Acceso de TI
- Política de Gestión de Activos de Información
- Política de Gestión de las Operaciones
- Política de Gestión de las Comunicaciones
- Política de Adquisición Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de información
- Política de Cumplimiento de los Requisitos Legales en TI

b. Enviar a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., como mínimo una (1) vez al año durante la ejecución del presente Contrato, una certificación firmada por el representante legal de EL CONTRATISTA donde indique que:

- Que cumple con los requerimientos de seguridad mencionados en el Contrato.
- Cuenta con una política de seguridad de la información, un plan anual de pruebas de vulnerabilidad sobre la infraestructura involucrada en la ejecución del Contrato con POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. y un plan anual de auditorías internas y/o externas sobre la seguridad de la información.
- Hace firmar acuerdos de confidencialidad a su personal involucrado en la ejecución del Contrato con POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
- Ejecuta un plan anual de capacitación en seguridad de la información, dirigido al personal involucrado en la ejecución del presente Contrato.

En relación con la PROTECCION DE DATOS PERSONALES EL CONTRATISTA, en cumplimiento del Contrato, estará obligado a:

- a) Guardar confidencialidad sobre la información que con ocasión a la ejecución del Contrato con POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. le sea suministrada.
- b) Garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información de clientes de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. y tomará todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación no autorizadas de información propia de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
- c) Tomar todas las precauciones y medidas necesarias para asegurar la reserva de la información confidencial.
- d) No divulgar, difundir, publicar, usar y negociar por ningún medio, sin consentimiento escrito de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., la información confidencial que conozca, desarrolle o resulte de los trabajos encomendados y que puedan constituir materia de patente, secreto comercial (know-how), modelo de utilidad, diseño industrial o derechos de autor de propiedad de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

- e) Abstenerse de divulgar o revelar, a terceros o persona o entidad, la información confidencial sin el consentimiento previo y por escrito del funcionario competente que a nivel de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., esté autorizado para dar dicha autorización.
- f) No divulgar por ningún medio físico, electrónico y/o verbal, a ninguna persona que no sea miembro de dicho equipo de trabajo, incluso si se trata de personal de la empresa de EL CONTRATISTA y/o a ninguna persona de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. sin previa autorización del responsable de la información o del funcionario autorizado.
- g) No adquirir o sacar provecho en beneficio propio o de terceros de las invenciones, informaciones e innovaciones tecnológicas efectuados o con la intervención o que conozca EL CONTRATISTA durante la vigencia del Contrato o posterior a ella, de propiedad de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
- h) Remitir toda la información que tenga en su poder relacionada con el Contrato, a quien POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. indique, incluyendo copias. Igualmente, deberá borrar toda la información que pueda permanecer en medio magnético en equipos propios de EL CONTRATISTA.
- i) Gestionar debidamente los usuarios y credenciales de acceso que le sean asignados sobre los sistemas de información de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., conforme a lo dispuesto en las Políticas de Seguridad para Control de Acceso Lógico de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
- j) Disponer de herramientas y protocolos seguros de intercambio, cuando EL CONTRATISTA para los eventos que en cumplimiento del objeto del presente Contrato deba hacer intercambio de información con POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
- k) Cumplir con lo establecido en el Estándar Requerimientos de Seguridad para Terceros definido por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., el cual declara conocer y hace parte integral del presente Contrato.
- l) Devolver a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. toda la información que con ocasión a la ejecución del Contrato le sea suministrada y procederá a certificar que ni EL CONTRATISTA ni sus trabajadores quedan con información de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. En consecuencia, de lo anterior, EL CONTRATISTA deberá aplicar técnicas de borrado seguro de la información en los dispositivos o equipos de cómputo que hayan sido utilizados en la ejecución del Contrato con POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

Notificar inmediatamente a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. cuando sea requerido por mandato de una ley, decreto, sentencia u orden de autoridad competente, para revelar parte o la totalidad de la información confidencial y de las circunstancias que dieron origen al mismo. POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. se reserva la facultad de solicitar a EL CONTRATISTA acceso a la respuesta y a la información que será entregada por este, de forma previa a su entrega y podrá solicitar la reserva de información que no se encuentre dentro del alcance del requerimiento. POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. podrá, además, realizar todas aquellas acciones legales para no revelar la información, en coordinación con EL CONTRATISTA.

PARAGRAFO PRIMERO: EL CONTRATISTA acepta que la información entregada por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. en desarrollo del Contrato, así como la información que se genere como consecuencia de la prestación del servicio contratado, es de propiedad exclusiva de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., y adoptará las medidas de protección necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.

PARAGRAFO SEGUNDO: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento durante la vigencia del Contrato evidencias que permitan verificar el cumplimiento de lo mencionado en la presente cláusula, tales como el informe de resultados de las auditorías realizadas a la seguridad de la información, los planes de acción para mitigar las vulnerabilidades encontradas en la infraestructura tecnológica y los acuerdos de confidencialidad firmados con las personas que participan en la ejecución del Contrato, entre otros.

PARAGRAFO TERCERO: El plan anual de pruebas de vulnerabilidad aplica para los terceros que hagan uso de su infraestructura física y tecnológica para la ejecución del Contrato con POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA. - PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA se compromete garantizar la continuidad del servicio ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente Contrato.

CLAUSULA VIGESIMA TERCERA.- REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE

EL CONTRATISTA se obliga al cumplimiento de los requisitos y obligaciones en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente definidos por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. así:
Tipo de Proveedor: A Persona Jurídica; Prestación de servicios dentro de las instalaciones de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.: presentará:

CLAUSULA VIGESIMA CUARTA.- GASTOS E IMPUESTOS

Son de cargo de EL CONTRATISTA los gastos que demande la formalización del presente Contrato.

CLAUSULA VIGESIMA QUINTA.- AUDITORÍAS

Teniendo en cuenta el objeto del presente Contrato, EL CONTRATISTA en cualquier tiempo, podrá ser auditado por parte de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. o por parte de los organismos de control tanto internos como externos, con el fin de verificarse el cumplimiento de las obligaciones del presente Contrato.

CLAUSULA VIGESIMA SEXTA.- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION

EL CONTRATISTA y el personal que utilice para el desarrollo del presente Contrato, en todo momento tomarán las medidas necesarias para dar la suficiente seguridad a sus empleados y terceros.

Se recomienda establecer actividades orientadas a la conservación del medio ambiente y a la implementación de sistemas de calidad.

CLAUSULA VIGESIMA SEPTIMA. - OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO –SAC-:

EL CONTRATISTA, como proveedor, y quien ejerce una relación directa con el consumidor financiero, debe atender con especial prioridad y dar cumplimiento a las políticas diseñadas por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., en referencia a la protección y atención del consumidor financiero y que enmarcada entre otros cubre aspectos tales como:

- (i) Mantener al interior de cada oficina y punto de atención de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., donde actúe el proveedor, una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros;
- (ii) Adoptar sistemas manuales y tecnológicos para suministrar información adecuada, clara, completa, veraz, oportuna, cierta y comprensible;
- (iii) Se fortalezcan y se apliquen los procedimientos para la atención de Quejas, Peticiones y reclamos; y
- (iv) Se propicie por la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos y la capacitación al talento humano entre otros.

CLAUSULA VIGESIMA OCTAVA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACION

Este Contrato se entenderá perfeccionado en la fecha en que sea firmado, Positiva hará el trámite administrativo de elaboración del registro presupuestal y se legalizará con la aprobación de las pólizas.

CLAUSULA VIGESIMA NOVENA.- DOMICILIO CONTRACTUAL

Para todos los efectos legales las partes acuerdan como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C., a los

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

EL CONTRATISTA

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Cargo xxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Representante Legal

Elaboró xxxxxxxxxx
Revisó xxxxxxxxxx
Aprobó xxxxxxxxxx