



**LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS**

**VICEPRESIDENCIA COMERCIAL**

**PLIEGO DE CONDICIONES**

**INVITACIÓN ABIERTA No. 007 – 2020**

**“Contratar bajo la modalidad de Outsourcing con autonomía técnica y administrativa, los servicios de operación y administración del contact center, para la atención efectiva de clientes, aliados y grupos de interés de La Previsora S.A. a nivel nacional.”**

**BOGOTÁ D.C. JULIO DE 2020**

## **CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 OBJETO**

**LA PREVISORA S.A.** pone a disposición de los interesados el documento de condiciones preliminares del proceso de invitación abierta que tiene por objeto:

*“Contratar bajo la modalidad de outsourcing, la prestación del servicio de operación y administración del Contact Center a nivel nacional, con la tecnología y conexiones pertinentes en las ciudades de Bogotá y Medellín (o en la ciudad donde opere el data center principal y alterno de **LA PREVISORA S.A.**)”.*

#### **1.1.1. ALCANCE DEL OBJETO**

El alcance del objeto es el siguiente:

Algunas de sus actividades como Contact Center son: Brindar información general, recibir PQR'S, realizar encuestas, procesos de indemnizaciones (Front), ventas y entrevistas de conocimiento de cliente (Sarlaft), junto con las demás gestiones de servicio que requiera la organización; incluyendo, servicio para conmutador y soporte presencial en los procesos back office en las sucursales en donde se evidencie la necesidad, para apoyar de manera efectiva la atención en general a clientes, aliados y grupos de interés de **LA PREVISORA S.A.**

### **1.2. LUGAR, FECHA Y HORA DE APERTURA Y CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA**

El proceso se abrirá el 17 de julio de 2020 mediante publicación de este pliego de condiciones en la página web de **LA PREVISORA S.A.** [www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) y se cerrará en audiencia a las 3:00 pm del 4 de agosto de 2020 mediante un evento en vivo a través de la Herramienta Microsoft Teams. Las propuestas deberán ser enviadas vía correo electrónico de 8:00 am a 2:00 pm.

### 1.3 FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO OFICIAL

La fuente de financiación para la ejecución del consecuente contrato derivado del presente proceso de selección será con recursos propios de **LA PREVISORA S.A.** que de acuerdo con el estudio de mercado tiene un presupuesto estimado de **ONCE MIL DOSCIENTOS SETENTA MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS M/CTE. (\$11.270.832.898.00) incluido IVA.**, valor distribuido de la siguiente forma:

AÑO	RUBRO	GASTO	IVA	TOTAL
2020 (Oct-Dic)	CALL CENTER	607.147.907	115.358.102	722.506.009
2021 (Ene-Dic)		2.449.944.750	465.489.503	2.915.434.253
2022 (Ene-Dic)		2.536.125.954	481.863.931	3.017.989.885
2023 (Ene-Sep)		1.951.868.595	370.855.033	2.322.723.628
2020 (Oct-Dic)	GASTOS DE SINIESTROS	85.899.020	16.320.814	102.219.834
2021 (Ene-Dic)		346.688.443	65.870.804	412.559.247
2022 (Ene-Dic)		359.169.227	68.242.153	427.411.380
2023 (Ene-Sep)		276.585.222	52.551.192	329.136.414
2020 (Oct-Dic)	ADMON. DE LAS COMUNICACIONES	68.975.343	13.105.315	82.080.658
2021 (Ene-Dic)		278.384.484	52.893.052	331.277.536
2022 (Ene-Dic)		288.406.326	54.797.202	343.203.528
2023 (Ene-Sep)		222.092.879	42.197.647	264.290.526
<b>TOTAL</b>		<b>9.471.288.150</b>	<b>1.799.544.749</b>	<b>11.270.832.899</b>

La propuesta no podrá exceder el presupuesto máximo oficial, ni el valor de cada una de sus vigencias. En caso en que la propuesta exceda cualquiera de los valores antes señalados, ésta será rechazada.

Para cumplir con las obligaciones derivadas del presente proceso **LA PREVISORA S.A.**, cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal número 2020000960 del 10 de junio de 2020, expedido por la Gerencia de Planeación Financiera.

Todas las propuestas deberán ser presentadas en pesos colombianos.

## 1.4 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO

**LA PREVISORA S.A.** efectuará el pago del servicio contratado de la siguiente forma:

Se realizarán los pagos con recursos propios mediante la modalidad de mensualidades vencidas según factura emitida por **EL PROVEEDOR**, de acuerdo con los precios establecidos en su propuesta y los servicios efectivamente prestados por posición o valor agente, tomando en cuenta las cantidades utilizadas durante el mes facturado, la ubicación y tipo de asesor/posición.

**Nota:** Los costos directos e indirectos asociados a la prestación de los servicios deberán ser amortizados para pago por asesor conforme a la tabla de precios requerida por **LA PREVISORA S.A.** detallada en los aspectos calificables de este pliego. **LA PREVISORA S.A.** no efectuará pagos adicionales diferentes a los del valor por asesor y a las cantidades requeridas mensualmente.

Para el trámite de los pagos mensuales se deben anexar las siguientes entregas:

1. Pre-facturación, la cual deberá enviarse los primeros tres (3) días hábiles del mes siguiente a través de correo electrónico.
2. Informe mensual incluida reunión de socialización

Durante la etapa de operación se pagará un costo fijo por valor posición o agente conforme a las cantidades efectivas de forma mensual, acorde a la necesidad de los recursos para la atención de los servicios. No se generarán otro tipo de pagos.

Los indicadores deberán medirse a partir del primer mes de la operación; sin embargo, si hubiere lugar a penalizaciones, estas se cobrarán solo a partir del cuarto mes.

Las facturas deberán ser radicadas durante los diez (10) días siguientes a la presentación del informe mensual, previa aprobación de la pre-facturación; los pagos de dichas facturas se realizarán dentro de los treinta (30) días siguientes a su aceptación.

Cada factura deberá estar acompañada de certificación expedida por su Revisor Fiscal o en el evento en que no exista obligación legal o social estatutaria de tener Revisor Fiscal, por su representante legal, expedida durante el mes de presentación de la factura, en donde conste que la firma o sociedad se encuentra a paz y salvo por concepto de los aportes al sistema de seguridad social, (salud, pensiones y riesgos laborales) y parafiscales, tales como ICBF, SENA y Cajas de Compensación Familiar, de conformidad con lo establecido en Ley 789 de 2002.

Si la factura no ha sido correctamente elaborada y no es posible su corrección por parte de la entidad o no es acompañada por los documentos que le sean solicitados, el término de treinta (30) días mencionado no empezará a contarse hasta tanto no se aporten en su totalidad. Dicha demora no generará a **EL PROVEEDOR** el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna.

La modalidad de pago de las facturas por parte de **LA PREVISORA S.A.** se realiza únicamente por medio de transferencia electrónica, para lo cual se requerirán de los documentos necesarios para dicho fin. No es posible el pago por medio de cheque o cualquier otro medio.

### **Impuestos, Tasas y Contribuciones**

**EL PROPONENTE** deberá tener en cuenta todos los impuestos que hayan de causarse para la celebración y ejecución del contrato, los cuales corren por cuenta del proponente favorecido y no dará lugar a ningún pago adicional de los precios pactados.

Con relación a la retención en la fuente por renta, **LA PREVISORA S.A.** procederá de conformidad con la normatividad tributaria vigente dependiendo del objeto del contrato y en caso de que no haya lugar a ello, deberá indicarse la norma que lo excluye o le otorga exención.

En todo caso, corresponde a **EL PROVEEDOR** sufragar todos los impuestos que le correspondan de conformidad con la normativa vigente.

## 1.5 DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS

Para legalizar el contrato respectivo, **EL PROPONENTE** que resulte seleccionado deberá constituir una póliza con clausulado para particulares, expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, en favor de **LA PREVISORA S.A.**, NIT. 860.002.400-2. La garantía deberá cubrir los siguientes amparos así:

Amparo	Valor / Porcentaje	Vigencia	Justificación
<b>CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO</b>	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato	Debe estar vigente por el plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.	Garantiza los perjuicios derivados de cualquier hecho constitutivo de incumplimiento de las obligaciones a cargo del proponente
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato.	Debe estar vigente por el plazo de ejecución del contrato y un (1) mes más.	Cubre a <b>LA PREVISORA S.A.</b> , contra los perjuicios imputables al proponente, derivados de la mala calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta las condiciones pactadas en el contrato
<b>SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES</b>	Cinco por ciento (5%) del valor del contrato.	La vigencia de esta garantía deberá ser igual al período de ejecución del contrato y tres (3) años más.	El amparo de pagos de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales cubrirá los perjuicios que se le ocasionen como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones laborales a que esté obligado El Proponente garantizado, derivadas de la contratación del personal utilizado para la ejecución del contrato amparado en el territorio nacional.
<b>RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL</b>	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato y un mes más.	La vigencia de esta garantía deberá ser igual al período de	La exigencia de este amparo procede a efectos de cubrir los perjuicios que puede sufrir <b>LA PREVISORA S.A.</b> , derivados de la responsabilidad extracontractual que surja de las

		ejecución del contrato.	<p>actuaciones, hechos u omisiones de su contratista o de sus subcontratistas.</p> <p><b>LA PREVISORA S.A.</b>, debe estar en la póliza como asegurada y beneficiaria. Esta doble calidad le permite a <b>LA PREVISORA S.A.</b>, tener protección cuando un tercero presenta una reclamación por responsabilidad en su contrato (asegurada) o cuando la misma entidad sufra un daño por un hecho, conducta u omisión del contratista y deba reclamar como víctima la indemnización correspondiente (beneficiaria).</p>
--	--	-------------------------	--

Para todas y cada una de las garantías requeridas, **EL PROVEEDOR** deberá adjuntar el recibo de caja donde conste el pago de la prima y el clausulado de la póliza.

Cuando haya lugar a la modificación del plazo o valores, **EL PROVEEDOR** deberá tramitar las modificaciones correspondientes y entregar a **LA PREVISORA S.A.**, los certificados de modificación.

La constitución de la presente póliza no exime de responsabilidad a **EL PROVEEDOR** seleccionado de las pérdidas o detrimento patrimonial derivado de las actividades concernientes al objeto del contrato.

## 1.6 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato que se celebre será a partir de la fecha de aprobación de garantías y hasta el 30 de septiembre de 2023. Dentro de este plazo de ejecución se incluye la etapa de transición y pre-implementación (ver cronograma de implementación por fases), operación o ejecución y cierre o empalme:

### Transición y pre-implementación

En esta etapa no se generarán pagos, es decir será sin costo para **LA PREVISORA**

**S.A.**, el Proponente seleccionado realizará la entrega del diseño, construcción e implementación de la operación y conectividades del servicio, conforme a cronograma de implementación por fases.

Periodo: A partir de la aprobación de Garantías hasta el 30 de septiembre de 2020.

### **Operación (incluye Etapa de Cierre)**

La etapa de operación contará con **una fase inicial de afinamiento** que tendrá una duración de **3 meses contados a partir del 1 de octubre de 2020** en la cual el Proponente seleccionado deberá estabilizar la prestación de los servicios y garantizar el cumplimiento de los indicadores, por lo cual durante esta fase no se generarán penalizaciones por incumplimiento de los mismos.

En la etapa de operación que inicia el 1 de octubre de 2020 el Proponente seleccionado deberá proveer los servicios contratados de conformidad al alcance del servicio definido en los pliegos.

## **1.7 SUPERVISIÓN.**

**LA PREVISORA S.A.**, designará para la supervisión a:

<b>SUPERVISOR</b>	
Nombre del funcionario	Diana Paola Aragón Ramos
Cargo	Gerente de Servicio
Dependencia	Gerencia de Servicio

## **1.8 LUGAR DE EJECUCIÓN**

Para todos los efectos legales se entiende que el lugar de ejecución es la ciudad de Bogotá; los servicios se prestarán en las ciudades y/o sucursales que defina **LA PREVISORA S.A.** a nivel nacional.



## **1.9 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE A ESTE PROCESO**

El presente proceso se rige por el derecho privado por disposición expresa de los artículos 14 y 15 de la Ley 1350 de 2007. Al proceso se le aplicarán conforme lo expuesto, las disposiciones civiles y comerciales que le sean pertinentes, así como el Manual Interno de Contratación de **LA PREVISORA S.A.** el cual deberá conocer el proponente y que se encuentra publicado en la página web de **LA PREVISORA S.A.**

## **1.10 CONVOCATORIA VEEDURÍAS CIUDADANAS**

**LA PREVISORA S.A.** invita a todas las personas y organizaciones interesadas en hacer veeduría y que se encuentren conformadas de acuerdo con la ley, para que realicen el control social a los procesos contractuales de la entidad. Para lo anterior, sugerimos consultar la información contenida en esta página web o en cada una de sus oficinas, donde estará a disposición, la documentación soporte de cada uno de los procesos contractuales.

## **1.11 PUBLICIDAD – CONSULTA**

Si **LA PREVISORA S.A.** estima conveniente efectuar aclaraciones con base en las consultas que se le formulen o se requiere insertar modificaciones al pliego con base en las solicitudes de los posibles oferentes, previa evaluación de las mismas, las cuales deben garantizar los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, lo hará mediante **ADENDAS** suscritas por la Vicepresidencia encargada.

Todos los documentos del proceso serán publicados en la página web de la compañía y comunicados vía correo electrónico a los proponentes que aporten propuesta.

## **1.12 SUSPENSIÓN, MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN:**

Cuando aparezcan circunstancias técnicas, operativas, económicas, de mercado, de fuerza mayor, orden de autoridad, acto irresistible de terceros o cualquiera otra que a

juicio de **LA PREVISORA S.A.** hagan inconveniente o innecesario continuar con el proceso de selección, el ordenador del gasto estará facultado para suspender, cancelar o modificar el proceso de selección en cualquiera de sus etapas.

La decisión tomada deberá ser informada a los interesados y/o proponentes, sin que por ello haya lugar a reclamación alguna, condición que aceptan los proponentes con el sólo hecho de presentar oferta, liberando a **LA PREVISORA S.A.** de cualquier responsabilidad.

### **1.13 RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES Y/O ACLARACIONES**

**LA PREVISORA S.A.** recibirá las preguntas sobre aclaraciones al Pliego de Condiciones únicamente a los siguientes correos electrónicos:

[wendy.jimenez@previsora.gov.co](mailto:wendy.jimenez@previsora.gov.co), [juand.sanchez@previsora.gov.co](mailto:juand.sanchez@previsora.gov.co),  
[jhon.cruz@previsora.gov.co](mailto:jhon.cruz@previsora.gov.co)

**Las preguntas deberán enviarse sin excepción a los correos anteriormente citados.**

Las respuestas a las observaciones formuladas se publicarán en la página web <https://www.previsora.gov.co> y se remitirán vía correo electrónico a los proponentes que formulen observaciones.

### **1.14 SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA.**

El proponente declara que ha recibido toda la información necesaria y suficiente para elaborar su oferta y que asume las consecuencias negativas que puedan seguirse de no haber solicitado información complementaria en las oportunidades señaladas en esta invitación. Esta declaración se entiende hecha por el solo hecho de presentar la respectiva oferta.

### **1.15 PLAZO DE LA INVITACIÓN ABIERTA Y ENTREGA DE PROPUESTAS**

Por plazo de la **INVITACIÓN ABIERTA** debe entenderse como el término que transcurre a partir de la fecha en la cual se publican los pliegos de condiciones y hasta la fecha de cierre de la invitación abierta. Las propuestas deberán entregarse únicamente en la fecha, hora y lugar o medio determinado por **LA PREVISORA S.A.** para la entrega de estas.

**Las propuestas que sean radicadas en las oficinas de LA PREVISORA S.A. o enviadas en días u horarios diferentes al definido para la entrega digital, no serán tenidas en cuenta para el presente proceso contractual.**

### **1.16 CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA**

En razón de la declaratoria de emergencia sanitaria y las medidas anunciadas por el Gobierno Nacional para proteger la salud de los colombianos ante la pandemia del COVID19, debemos establecer medidas preventivas para prevenir la propagación de esta enfermedad, por lo tanto, las propuestas para esta invitación abierta deberán ser enviadas vía email en un (1) solo archivo PDF donde conste la totalidad de la propuesta, debidamente foliada y con su respectiva tabla de contenido. Si el tamaño del archivo no permite su envío, el proponente podrá remitir a través del correo electrónico el documento PDF comprimido o relacionar el Link de un repositorio en la nube con los accesos necesarios para acceder al documento PDF que contenga la propuesta.

La propuesta deberá ser remitida por los proponentes interesados el **4 de agosto de 2020 a partir de las 08:00 am y hasta las 02:00 pm** a los siguientes correos:

[wendy.jimenez@previsora.gov.co](mailto:wendy.jimenez@previsora.gov.co); [juand.sanchez@previsora.gov.co](mailto:juand.sanchez@previsora.gov.co);  
[jhon.cruz@previsora.gov.co](mailto:jhon.cruz@previsora.gov.co); [carlos.carrillo@previsora.gov.co](mailto:carlos.carrillo@previsora.gov.co);  
[martha.vasquez@previsora.com.co](mailto:martha.vasquez@previsora.com.co); [diana.aragon@previsora.gov.co](mailto:diana.aragon@previsora.gov.co);

### **ASPECTOS A TENER EN CUENTA**

- Las propuestas recibidas antes o después de la fecha y hora indicada, no podrán ser tenidas en cuenta para la evaluación.

- La propuesta deberá ser enviada vía correo electrónico en un (1) solo archivo en formato PDF donde conste la totalidad de la propuesta, debidamente foliada y con su respectiva tabla de contenido. Si el tamaño del archivo no permite su envío, el proponente podrá remitir a través del correo electrónico el documento PDF comprimido o relacionar el Link de un repositorio en la nube con los accesos necesarios para acceder al documento PDF que contenga la propuesta.
- En caso de que se reciban varios correos del mismo proponente con la propuesta adjunta, solo se tendrá en cuenta la información contenida en el primer correo recibido.
- Se recomienda validar que la información enviada sea totalmente accesible y descargable. Será responsabilidad del proponente, cualquier error o denegación de acceso que se presente al abrir el documento o los links de repositorio en la nube.

Posterior a la recepción de las propuestas, el mismo 4 de agosto de 2020 a las 03:00 p.m. se realizará una Audiencia de Cierre mediante un evento en vivo usando la herramienta Microsoft Teams, (**LA PREVISORA S.A.** enviará la invitación a cada uno de los correos electrónicos desde los cuales se recibieron las propuestas en término, indicando el link de ingreso al evento en vivo) con el fin de que los proponentes conozcan la información relevante de las propuestas recibidas digitalmente y que corresponde al valor de la oferta económica, las condiciones de la póliza de seriedad de la propuesta y demás observaciones que a juicio del comité evaluador designado para el proceso y asistente a la audiencia se consideren necesarias.

En el evento en que uno de los proponentes no se pueda conectar, no será óbice para el rechazo de su propuesta, sin embargo, se dará por entendido que el proponente asistió a la Audiencia de Cierre y que conoce la información allí revelada.

De la Audiencia de Cierre se realizará un acta, que será enviada a los correos de los proponentes y publicada en la página web de **LA PREVISORA S.A.** En ella se dejará constancia de las propuestas presentadas al proceso y se consignarán los siguientes datos, así:

1. Número y fecha del proceso

2. Número de folios
3. Nombre de los oferentes
4. Valor de la propuesta económica
5. Identificación de la garantía de seriedad de la propuesta
6. Demás observaciones a que haya lugar.

## 1.17 EVALUACIÓN

### Procedimiento:

En dicho período **LA PREVISORA S.A.**, podrá solicitar a los proponentes la aclaración de sus propuestas o la presentación de los documentos que conduzcan a ello conforme a las fechas establecidas en el cronograma del proceso.

**EL PROPONENTE** deberá dar respuesta a las solicitudes de aclaración requeridas por **LA PREVISORA S.A.**, dentro del término establecido en el pliego de condiciones, so pena de ser rechazada la oferta del proponente.

De acuerdo con las observaciones planteadas por los proponentes en el traslado de la evaluación, **LA PREVISORA S.A.** tendrá la potestad de ajustar su evaluación si es necesario y/o solicitar las subsanaciones a que haya lugar.

Las observaciones que realicen los oferentes sobre la verificación y calificación serán recibidas por escrito a los correos electrónicos:

[wendy.jimenez@previsora.gov.co](mailto:wendy.jimenez@previsora.gov.co); [juand.sanchez@previsora.gov.co](mailto:juand.sanchez@previsora.gov.co);  
[jhon.cruz@previsora.gov.co](mailto:jhon.cruz@previsora.gov.co);

Las respuestas a dichas observaciones se darán a través de correo electrónico reportado por los posibles oferentes o en el acta de selección o de declaratoria de fallida, que igualmente será publicada en la página web <https://www.previsora.gov.co>.

## 1.18 RESERVA DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN

La información relativa al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las propuestas, no podrá ser revelada a los oferentes, ni a terceros hasta que **LA PREVISORA S.A.** ponga a disposición de éstos los informes de evaluación para que presenten las observaciones correspondientes.

Una vez publicada la evaluación del proceso se permitirá la revisión de las propuestas, previa solicitud del proponente interesado, en la fecha y hora estipulada en el cronograma para ello (Las propuestas serán enviadas a través de correo electrónico) y se procederá con la etapa de observaciones a la evaluación.

### **1.19 SELECCIÓN DEL CONTRATISTA**

La adjudicación del proceso se realizará mediante acta, la cual será publicada en la página web <https://www.previsora.gov.co>.

El proceso, terminará con la declaratoria de fallida o la selección de la oferta que cumpla con los requisitos mínimos contenidos en el pliego de condiciones y obtenga la mayor calificación.

### **1.20 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PLAZO</b>
Publicación de pliegos en la página Web y apertura del proceso de contratación.	<b>17 de julio de 2020</b>
Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al pliego de condiciones	<b>27 de julio de 2020</b>
Respuestas de observaciones y preguntas con relación al pliego de condiciones	<b>31 de julio de 2020</b>
Recepción de propuestas	<b>4 de agosto de 2020 a partir de las 8:00 a.m. y hasta las 2:00 p.m., vía</b>

	<b>correo electrónico</b>
Audiencia de Cierre de la invitación abierta	<b>4 de agosto de 2020 a las 3:00 p.m. mediante evento en vivo en la herramienta Microsoft Teams</b>
Término para evaluación y recibo de documentos de aclaraciones solicitadas	<b>11 de agosto de 2020</b>
Publicación de evaluación	<b>12 de agosto de 2020</b>
Término para revisión de propuestas	<b><u>13 de agosto de 2020,</u> previa solicitud vía mail.</b>
Recibo de observaciones a las evaluaciones	<b>13 de agosto de 2020</b>
Resultado del proceso	<b>18 de agosto de 2020</b>

## **CAPÍTULO II DE LAS PROPUESTAS**

### **2.1 PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

**Las propuestas deberán ser enviadas a los correos ya informados, en forma digital en un (1) solo archivo PDF debidamente foliado en orden consecutivo y con un índice donde se relacione el contenido total de la propuesta.** En caso de que las propuestas no se presenten debidamente numeradas, este riesgo será asumido por el proponente, ya que **LA PREVISORA S.A.** en ningún caso procederá a la numeración respectiva. Deberán enviarse únicamente en el día y hora fijados en el presente pliego para el cierre del proceso.

El idioma del presente proceso será el español y por lo tanto, se solicita que todos los documentos y certificaciones a los que se refiere el pliego de condiciones, emitidos en idioma diferente al español, sean presentados en su idioma original y en traducción simple (salvo que se exija expresamente su traducción oficial) al español.

Deberán ser enviadas vía correo electrónico, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral **1.16 Cierre de la invitación abierta, a la hora y fecha fijada en el cronograma para recepción de las propuestas.**

Las propuestas que se presenten en lugar diferente y/o después de la fecha y hora fijada para su entrega serán **rechazadas.**

## **2.2 IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

Cada paquete digital deberá presentarse con el siguiente rótulo:

- **LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS.**
- **INVITACIÓN ABIERTA No. 007-2020**
- Nombre o Razón Social del oferente.
- Número de folios que se presentan, enumerados en forma consecutiva ascendente.
- Dirección del oferente.
- Teléfono, Correo Electrónico y Fax del oferente.

En caso de existir discrepancia entre textos que no puedan despejarse con simple raciocinio, prevalecerá el último texto consignado.

Para que sean válidas las correcciones o enmendaduras deberán acompañarse de la salvedad correspondiente, mediante confirmación con la firma del representante legal del **PROPONENTE**, en caso contrario, **LA PREVISORA S.A.** no tendrá en cuenta la enmienda.

## **2.3 FORMA DE PRESENTACIÓN**

La propuesta deberá presentarse en medio digital enviada vía email.

La propuesta deberá contener todos los documentos señalados en el pliego de condiciones.

## **2.4. CORRESPONDENCIA**



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

[wendy.jimenez@previsora.gov.co](mailto:wendy.jimenez@previsora.gov.co); [juand.sanchez@previsora.gov.co](mailto:juand.sanchez@previsora.gov.co);  
[jhon.cruz@previsora.gov.co](mailto:jhon.cruz@previsora.gov.co);

Indicando en el asunto: **INVITACIÓN ABIERTA No. 007-2020**

## **2.5. VIGENCIA DE LA PROPUESTA**

La propuesta deberá estar vigente por el término del proceso y dos (2) meses más, contados a partir de la fecha de cierre de la presente invitación abierta.

### **CAPÍTULO III REQUISITOS HABILITANTES**

Los requisitos habilitantes miden la aptitud del **PROPONENTE** para participar en un Proceso de Contratación como oferente y están referidos a su capacidad jurídica, financiera, técnica, organizacional y su experiencia.

El propósito de los requisitos habilitantes es establecer unas condiciones mínimas para los proponentes de tal manera que solo se evaluarán las ofertas de aquellos que están en condiciones de cumplir con el objeto del Proceso de Contratación.

No se aceptarán propuestas parciales, ni condicionadas, ni que impliquen algún costo adicional para **LA PREVISORA S.A.** En caso que se presente una propuesta confusa, parcial y/o condicionada y/o que represente costos adicionales, la misma no será tenida en cuenta y por lo tanto no será evaluada.

#### **3.1. CAPACIDAD JURÍDICA**

Se deberá presentar la propuesta debidamente suscrita por el Representante Legal de la empresa oferente dentro del plazo y en el sitio fijado para su entrega. La omisión de este requisito desde el momento de presentación de la propuesta no es subsanable y configura el rechazo del ofrecimiento.

El Representante Legal debe encontrarse debidamente facultado para presentar la oferta, suscribir, ejecutar y liquidar el contrato. Cuando los estatutos de la entidad contengan alguna limitación para presentar ofertas, deberá anexarse además de la representación legal, copia del acta de junta o del órgano social según lo establezcan los estatutos en la cual se le faculte para presentarla.

Las propuestas deberán presentarse en razón al objeto establecido en el presente Pliego de Condiciones y ajustarse en todos los puntos a los anexos y a las condiciones estipuladas.

### **3.1.1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**

Aportar la carta de presentación de la propuesta, **Formato No. 1 “Carta de presentación de la propuesta”** (Al final del pliego de condiciones), la cual deberá ser firmada por el representante facultado del proponente.

La propuesta deberá encontrarse suscrita por el representante legal o apoderado de la persona jurídica, y se deberá aportar además el documento donde conste legalmente lo siguiente:

Que el objeto del presente proceso está comprendido dentro de su capacidad jurídica; y que la persona que suscribe la **“Carta de presentación de la propuesta”** tiene facultades amplias y suficientes para comprometer al proponente en el objeto del contrato e igualmente en su ejecución y liquidación. Si existieren limitaciones en el anterior sentido, la propuesta debe acompañarse del documento en donde conste que con anterioridad al cierre del proceso, se recibió la correspondiente autorización, de parte de la instancia competente.

### **3.1.2. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Aportar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de su domicilio principal con los siguientes requisitos:

**a.** Expedido dentro de los treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre de la invitación abierta, en el que conste que el proponente se encuentra registrado, que tiene domicilio en Colombia y que el término de su duración no es inferior a la vigencia del contrato, un (1) año más y su liquidación.

**b.** Si de este certificado se desprende que las facultades del representante legal se encuentran limitadas para presentar la propuesta y firmar el respectivo contrato, deberá anexarse la correspondiente autorización de la Junta Directiva o de Asamblea General de Accionistas acorde al Código de Comercio, según se anote en los estatutos. Dicha autorización deberá comprender la presentación de la propuesta, la ejecución del contrato y su correspondiente liquidación.

**c.** Acreditar que el objeto social de la sociedad se encuentra relacionado con el objeto del contrato, de manera que le permita a la persona jurídica la celebración y ejecución del contrato, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere.

**d.** La empresa deberá tener un tiempo mínimo de constitución de tres (3) años, en caso de ser menor se tendrá en cuenta la experiencia de sus accionistas, socios o constituyentes. La acumulación se hará en proporción a la participación de los socios en el capital de la persona jurídica.

**NOTA:** En caso de que el proponente no presente el certificado anterior o que lo presente con el término de vigencia vencido, **LA PREVISORA S.A.** podrá solicitar, según el caso, la presentación o actualización del documento dentro del término establecido para este efecto.

### **3.1.3 PAZ Y SALVO POR CONCEPTO DE SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES.**

El oferente deberá aportar con su propuesta, certificación en donde conste que la firma o sociedad se encuentra a paz y salvo por concepto de aportes parafiscales (ICBF, SENA, Caja de Compensación Familiar) y de aportes al sistema integral de seguridad social (Salud, Pensión y Riesgos Laborales), de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002, realizados durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de facturación, expedida por el Revisor Fiscal de la empresa o por el Representante Legal de la misma, cuando por disposición legal la firma no esté obligada a tener Revisor Fiscal, la cual deberá ser expedida con fecha no mayor de treinta (30) días calendario a la fecha de cierre.

Por aportes de seguridad social integral y parafiscal se entienden los aportes o giros a cargo de un empleador al Sistema General de Seguridad Social (Salud, Riesgos Laborales, Pensiones) y a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.

### **3.1.4 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA**

El oferente deberá presentar junto con la propuesta una garantía de seriedad de la oferta, expedida a favor de **LA PREVISORA S.A.** con NIT. 860.002.400-2, por una compañía de Seguros legalmente habilitada para ello, con **clausulado entre particulares**, en las siguientes condiciones:

BENEFICIARIO	<b>LA PREVISORA S.A.</b> NIT. 860.002.400-2
AFIANZADO	En el cuerpo de la póliza deberá señalarse el nombre o razón social de la persona jurídica, tal y como figura en el certificado de Existencia y Representación Legal, expedido por la autoridad competente, así como su número de identificación.

VIGENCIA	Sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha de cierre del proceso.
CUANTÍA	Por un valor mínimo equivalente al 10% del valor total del presupuesto oficial.
AMPARO	El texto de la garantía deberá indicar textualmente el número, año y objeto del proceso que respalda.
FIRMAS	Deberá estar firmado por quien expide la garantía y por el representante legal del proponente.

Con la póliza se deberá aportar el recibo de pago de la prima, expedido por la Compañía aseguradora. La no presentación de la póliza junto con la propuesta o del recibo de pago con fecha de recaudo superior al de la audiencia de cierre, será causal de **rechazo**.

En caso de requerirse la ampliación de la vigencia de la propuesta, la vigencia de la garantía deberá ser igualmente ampliada.

### 3.1.5 PROPUESTAS CONJUNTAS

Para el presente proceso contractual, **no** se aceptan propuestas presentadas por Consorcios, o Uniones Temporales o cualquier otro tipo de asociación.

### 3.1.6 RUT

**EL PROPONENTE** deberá presentar fotocopia del RUT con el fin de acreditar la actividad de la empresa.

### 3.1.7 DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL PROPONENTE

**EL PROPONENTE** deberá aportar junto con la oferta, fotocopia legible de la cédula de ciudadanía del representante legal o quien haga sus veces.

### **3.1.8 VERIFICACIÓN DE NO INCLUSIÓN EN EL BOLETÍN DE RESPONSABLES FISCALES:**

**EL PROPONENTE** deberá aportar junto con su propuesta el certificado de responsables fiscales expedido por la Contraloría General de la República, teniendo en cuenta que se constituye como un requisito indispensable para celebrar cualquier tipo de contrato con el Estado. **LA PREVISORA S.A.** verificará su autenticidad.

### **3.1.9 VERIFICACIÓN DE NO INCLUSIÓN EN EL BOLETÍN DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS:**

**EL PROPONENTE** deberá aportar junto con su propuesta el certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación, teniendo en cuenta que se constituye como un requisito indispensable para celebrar cualquier tipo de contrato con el Estado. **LA PREVISORA S.A.** verificará su autenticidad.

### **3.1.10 VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES JUDICIALES DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICÍA NACIONAL**

De conformidad con lo previsto en el artículo 94 del Decreto Ley 0019 de 2013 y con el fin de verificar los antecedentes judiciales del proponente (representante legal de persona jurídica) el proponente deberá aportar el certificado de consulta de los antecedentes judiciales expedidos por la página web de la Policía Nacional, el cual será verificado por **LA PREVISORA S.A.**

En caso de que el representante legal de la persona jurídica registre antecedentes judiciales consistentes en sentencia judicial condenatoria con pena accesoria de interdicción de derechos y funciones públicas, la propuesta será rechazada.

### **3.1.11 CERTIFICADO DEL SISTEMA REGISTRO NACIONAL DE MEDIDAS CORRECTIVAS – POLICIA NACIONAL**

El proponente deberá aportar el certificado de la consulta del Sistema de Registro Nacional de Medidas Correctivas realizada a través de la página Web de la Policía Nacional de Colombia – Portal de Servicio al Ciudadano, para verificar si existen multas en mora dentro de los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre, impuestas por virtud del artículo 183 del Código Nacional de Policía, Ley 1801 de 2016. El certificado será verificado por **LA PREVISORA S.A.**

En caso de que el representante legal de la persona jurídica registre multas, la propuesta será rechazada.

### **3.1.12 LISTA RESTRICTIVA DE LAVADO DE ACTIVOS**

El representante legal del oferente deberá aportar certificación, donde manifieste bajo 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.

### **3.1.13 SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.**

Junto con su propuesta, el proponente deberá presentar los siguientes documentos:

- 1.** Una certificación firmada por el Representante Legal en la que se indique que cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con los criterios de valoración dispuestos en la Resolución No. 0312 de 2019 del Ministerio del Trabajo, la que lo modifique o sustituya.
- 2.** Un certificado de afiliación emitido por la ARL, que relacione la clase de riesgo a la que se encuentra expuesto el proveedor de acuerdo con su actividad económica y los centros de trabajo.
- 3.** Carta de designación del responsable del SG-SST firmada por el Representante Legal.

4. Copia de la política de Seguridad y Salud en el Trabajo firmada por el Gerente o Representante Legal.

### **3.1.14 CERTIFICADO DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

Conforme con lo establecido en la ley 2014 de 2019 y las demás normas que regulan las inhabilidades e incompatibilidades, el representante legal del oferente deberá aportar certificación debidamente firmada, donde manifieste bajo gravedad de juramento que:

1. Ni él, ni la persona jurídica que representa, ni el grupo empresarial al que pertenezca (si es el caso), ni los miembros de junta directiva o de socios controlantes, ni sus matrices o subordinadas (si es el caso), los han declarado responsables judicialmente por la comisión de delitos contra la Administración Pública, o de cualquiera de los delitos o faltas contempladas por la Ley 1474 de 2011 y sus normas modificatorias o de cualquiera de las conductas delictivas contempladas por las convenciones o tratados de lucha contra la corrupción suscritos y ratificados por Colombia, de igual forma que tampoco fueron declarados responsables administrativamente por la conducta de soborno transnacional, cuando la conducta delictiva haya sido parte de una política del grupo.
2. No se han beneficiado con la aplicación de un principio de oportunidad por cualquier delito contra la administración pública o el patrimonio del Estado.
3. Acepta las condiciones establecidas en la ley 2014 de 2019 respecto de las inhabilidades sobrevinientes, tanto en el proceso de selección, como en la ejecución del contrato

### **3.1.15 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

En el evento de conocerse casos especiales de corrupción en **LA PREVISORA S.A** se debe reportar el hecho a través de alguno de los siguientes medios: mail [lineaetica@previsora.gov.co](mailto:lineaetica@previsora.gov.co), sitio web Línea Ética – Reporte Virtual



### 3.1.16 TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

El proponente deberá aportar un documento firmado por su representante legal, en el cual declare lo siguiente:

1. Que cumple con todas las obligaciones legales en cuanto al tratamiento y protección de datos personales, particularmente el haber establecido políticas y procesos internos en la materia, de acuerdo con la Ley 1581 de 2013 y sus decretos reglamentarios.
  
2. Que autoriza, en nombre propio o en representación del proponente a **LA PREVISORA S.A.** para realizar el tratamiento de los datos personales compartidos en la presente invitación, dentro de los que se incluyen datos de identificación, datos de contacto, datos financieros, así como datos biométricos, autorización que tendrá las siguientes finalidades: **i)** Verificar la información suministrada durante el proceso de estudio y contratación, sean estas públicas y privadas de considerarse pertinente, con el fin de comprobar su experiencia y cumplimiento de obligaciones pecuniarias y contractuales; **ii)** Registrar la información en las bases de datos internas de **LA PREVISORA S.A.**; **iii)** Contactar vía correo electrónico, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS o telefónicamente como actividad propia de la presente invitación, así como para futuras invitaciones para la prestación de mis servicios y/o adquisición de bienes; **iv)** Enviar correos electrónicos, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS o contactar telefónicamente en desarrollo de actividades de mercadeo de **LA PREVISORA S.A.**; **v)** Cumplimiento de obligaciones legales de **LA PREVISORA S.A.**; **vi)** Atender requerimientos de autoridades competentes en ejercicio de sus funciones; **vii)** Atender sus peticiones, quejas y reclamos; **viii)** Conservar la información para fines estadísticos e históricos; **ix)** Consulta, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las Centrales de Información o bases de datos debidamente constituidas, referentes a su comportamiento crediticio, financiero y comercial. **x)** Cumplir con obligaciones legales en lo que a conservación de información y documentos se refiere. **xi)** Compartirla con las personas naturales y/o jurídicas que en nombre de **LA**

**PREVISORA S.A.** realizan actividades, durante y después de terminada la relación contractual.

3. Que conoce la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.** publicada en la página web [www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co), y que, como titular de la información podrá conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información personal de las bases de datos de **LA PREVISORA S.A.**, esto último, siempre y cuando no se tenga una relación contractual u obligación legal con **LA PREVISORA S.A.**, además de solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de datos personales, revocar dicho consentimiento, conocer el uso que se le da a su información, y acceder gratuitamente a los datos objeto de tratamiento al menos una vez al mes por medio de la inclusión de los canales de contacto establecidos.
4. Que cuenta con todas las autorizaciones necesarias para compartir la información personal de las personas que conforman su equipo de trabajo.
5. Que en caso de no ser aprobada su propuesta, y no sea solicitada la documentación transcurridos dos (2) meses desde su presentación, **LA PREVISORA S.A.** podrá eliminar y/o destruir en forma total la información recibida.

### **3.1.17 FIRMA DIGITAL**

Todos los documentos que deban llevar firma, así como la posterior suscripción del contrato, debe realizarse a través del mecanismo de firma digital, el cual debe cumplir con las disposiciones señaladas en la normativa vigente para darle validez a la misma.

## **3.2 CAPACIDAD FINANCIERA**

### **ESTADOS FINANCIEROS**

Para efectos de constatar la capacidad financiera, **EL PROPONENTE** deberá presentar Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral con corte a 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018, debidamente certificados y dictaminados,

con sus notas aclaratorias, firmados por el Representante Legal, Contador Público y Revisor Fiscal, si lo tuviere. En el Estado de Situación Financiera deberá discriminarse el Activo corriente, Pasivo Corriente y en el Estado de Resultado Integral se deberá discriminar la Utilidad Operacional.

Adicionalmente, **EL PROPONENTE** deberá anexar fotocopia de las tarjetas profesionales y certificados de vigencia de inscripción y de antecedentes disciplinarios expedidos por la Junta Central de Contadores, vigentes a la fecha de cierre de la contratación, correspondientes al contador y revisor fiscal, si lo tuviere, que suscriben los Estados Financieros antes mencionados.

Los proponentes deben presentar sus estados financieros en la moneda legal del país en el cual fueron emitidos y adicionalmente en pesos colombianos. Para la conversión a pesos colombianos se debe tener en cuenta la tasa representativa del mercado certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia para la fecha de corte de los estados financieros.

Si **EL PROPONENTE** presenta la información financiera en la forma exigida y cuenta con los indicadores financieros requeridos, CUMPLE y estará habilitado financieramente. En el caso que el proponente presente información que no sea clara o no allegara la documentación exigida completa, la entidad podrá solicitarla para que sean aportadas dentro de la oportunidad legal.

Para los proponentes de sociedades extranjeras, se evaluará la capacidad financiera teniendo en cuenta los periodos de preparación de información financiera de acuerdo con la normatividad de cada país de origen. En el caso de sucursales, se tendrá en cuenta la información de la Casa Matriz. Para realizar la evaluación, deberán remitir la información con corte al último mes disponible de 2019 y comparado con el mismo periodo de 2018. Adicionalmente se deberá anexar certificación por parte del Contador confirmando los periodos de presentación de la información. Para verificar la información aportada, las entidades extranjeras deberán enviar adicionalmente el RUP actualizado.

## **Indicadores que se deben acreditar**

Para participar en el proceso de selección, **EL PROPONENTE** deberá cumplir con los siguientes indicadores a 31 de diciembre de 2019. Adicionalmente, para entidades extranjeras se tendrá en cuenta la información disponible al último periodo de 2019, de acuerdo con los cortes de presentación de información del país de origen:

1. Capital de Trabajo (Activo corriente – Pasivo corriente): Mayor o igual al 30% del presupuesto oficial de la contratación.
2. **Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total): Menor o igual al 70%.**
3. **Patrimonio Total: Mayor o igual al 30% del presupuesto oficial de la contratación.**
4. Índice de Liquidez (Activo corriente / Pasivo corriente): Mayor o igual al 1.

Se considera que **EL PROPONENTE** CUMPLE con la capacidad financiera solicitada por Previsora y que está habilitado para continuar en el proceso, si obtiene en cada indicador los márgenes anteriormente establecidos.

Todos los proponentes deben tener en cuenta para Capacidad financiera que la información financiera debe ser presentada en idioma castellano y en moneda legal colombiana, por ser ésta la unidad de medida por disposición legal.

Si el proponente no acredita la capacidad financiera exigida será rechazado.

## **Solicitud de información adicional**

Cuando **LA PREVISORA S.A.** en desarrollo de la verificación financiera requiera constatar la información del proponente, podrá solicitar los documentos adicionales que considere necesarios para la aclaración de la información, tales como estados financieros dictaminados de años anteriores, anexos específicos o cualquier otro soporte requerido por **LA PREVISORA S.A.**

En caso de que **EL PROPONENTE** no presente las notas aclaratorias, fotocopia de las tarjetas profesionales y los certificados de vigencia de inscripción y de antecedentes

disciplinarios, **LA PREVISORA S.A.** podrá solicitar, según el caso, la presentación de los mismos dentro del término establecido para este efecto, la no presentación será causal de rechazo de la propuesta.

### **3.3 CAPACIDAD TÉCNICA**

La capacidad técnica del proponente será determinada con base en lo requerido en el presente numeral. La verificación de la capacidad técnica no otorgará puntaje alguno, solamente determinará si la propuesta **CUMPLE O NO CUMPLE** con lo requerido en el pliego de condiciones y por consiguiente queda habilitado.

#### **3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE**

Para demostrar su experiencia, **EL PROPONENTE** deberá presentar con su propuesta tres (3) certificaciones de contratos cuyo objeto sea LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER en Colombia, ejecutados y/o en ejecución durante los últimos 6 años, cuyo valor de cada contrato certificado sea mínimo del 75% del presupuesto destinado para la presente invitación antes de IVA y con manejo de operaciones de contact center con más de 40 asesores. Cada una de las certificaciones o entre ellas debe especificar el cumplimiento de las siguientes actividades, así:

- a. Acreditar experiencia en contratos ejecutados o en ejecución con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera.
- b. Acreditar experiencia en la prestación de servicios tecnológicos ya funcionales en integraciones Web Services, RPA o Bot's y Business Intelligence.
- c. Acreditar experiencia en manejo de whatsapp empresarial, especificando la obligación contractual del uso de este canal.

Las certificaciones deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Cada certificación debe corresponder a un solo contrato y no a la suma de varias órdenes de servicios o contratos independientes, el plazo de ejecución de cada certificación no puede ser inferior a doce (12) meses.

- Nombre de la entidad contratante.
- Número y fecha del contrato.
- Indicar expresamente el objeto contratado.
- Fecha de inicio y fecha de finalización, incluyendo sus prorrogas si a ello hubiere lugar.
- Valor del contrato, antes de IVA.
- Cumplimiento del Contrato: la certificación del contrato debe tener una calificación de EXCELENTE, OPTIMO, BUENO o EJECUTADO A SATISFACCIÓN. No se aceptan calificaciones de los contratos certificados con cumplimiento MALO, REGULAR, DEFICIENTE (o sinónimos de estas palabras).
- Persona encargada de la ejecución del contrato y los datos de ubicación y contacto, correo electrónico, teléfono celular.
- Expedida por la persona o entidad contratante y firmada por el representante legal o el responsable/supervisor de la ejecución del contrato de la empresa contratante, indicando claramente:
  - Nombre completo de quien firma.
  - Cargo.
  - Empresa Nombre de la empresa contratante.
  - Teléfono fijo y móvil del de contacto.
  - Dirección de correo electrónico.
  - Ciudad.
  - Para los contratos en ejecución, estos deberán haber sido ejecutados en actividades, tiempo y presupuesto en un porcentaje superior al 50% del contratado; la certificación respectiva deberá indicar el porcentaje del valor y tiempo ejecutado a la fecha de expedición del documento.
  - Indicar la(s) ciudad(es) en la(s) que se prestó el servicio.

**Nota:** Cuando **EL PROPONENTE** certifique contratos en los cuales participó en unión temporal o consorcio, se tendrá en cuenta únicamente el valor de acuerdo con el porcentaje de participación, por lo tanto, deberá relacionarse esta información.

**LA PREVISORA S.A.,** sólo tendrá en cuenta para su evaluación el número de certificaciones solicitadas adjuntas en la propuesta foliadas en orden ascendente. En

caso de que estas no cumplan con los requisitos antes señalados o presenten inconsistencias de forma o de fondo, se solicitará aclaración al **PROPONENTE**, quien deberá responder dentro de los términos fijados para tal fin. **LA PREVISORA S.A.** se reserva el derecho de confirmar la autenticidad y veracidad de los documentos aportados y podrá evaluar las demás certificaciones que estén aportadas en la propuesta, o solicitar al **PROPONENTE** que aporte otras que puedan cumplir con los requisitos señalados en el presente numeral, siempre y cuando estas no mejoren la oferta. Esta solicitud se realizará por una sola vez.

**LA PREVISORA S.A.** podrá solicitar al **PROPONENTE** aclaración de las certificaciones o la presentación de los documentos que conduzcan a ello; sin embargo, si **EL PROPONENTE** no acredita toda la información que permita evaluar la experiencia exigida o si la aclaración no se entrega en los tiempos predeterminados, la oferta será **RECHAZADA**.

**Nota: No se aceptarán auto-certificaciones.**

### **3.3.2. PERSONAL A CARGO DEL PROPONENTE**

El personal mínimo requerido para soportar las actividades a desarrollar en la operación del contact center de **LA PREVISORA S.A.** está definido por el número de estaciones, turnos de trabajo y disponibilidad de la infraestructura tecnológica disponible, así como los grupos de trabajo o asesores destinados para la prestación de los servicios.

**EL PROPONENTE** es libre de establecer en su propuesta el número de personas a utilizar en el desarrollo de los servicios contratados, pero debe garantizar como mínimo el personal requerido por **LA PREVISORA S.A.** Los perfiles deberán ser los mismos durante el desarrollo total de las actividades objeto del contrato.

<b>Rol</b>	<b>Tipo</b>
<b>Gerente o ejecutivo de cuenta</b>	No exclusivo

<b>Rol</b>	<b>Tipo</b>
<b>Jefe de operaciones</b>	Exclusivo
<b>Supervisor Senior</b>	Exclusivo
<b>Supervisor Junior</b>	Exclusivo
<b>Auditor de calidad</b>	Exclusivo
<b>Formador</b>	Exclusivo
<b>Operadores, asesores o agentes telefónicos</b>	Exclusivo
<b>Asesores de Cotización</b>	Exclusivo
<b>Asesores de contingencia</b>	Exclusivo
<b>Ingeniero de desarrollo y soporte tecnológico</b>	Exclusivo
<b>Analista de Datos (Data mining y Business Intelligence)</b>	Exclusivo

### 3.3.2.1. PERFILES

El procedimiento de verificación de los requisitos de perfiles y experiencia será responsabilidad directa del **PROPONENTE** y estará sujeto a revisión por parte de **LA PREVISORA S.A.**, incluyendo documentación soporte como hojas de vida, certificaciones de experiencia y estudios.

**EL PROPONENTE** deberá adjuntar con su propuesta una certificación firmada por su representante legal donde indique que de adjudicársele el contrato se compromete a poner a disposición de **LA PREVISORA S.A.** el personal mínimo solicitado y garantizará el cumplimiento de los perfiles requeridos conforme a los requisitos de **LA PREVISORA**



**S.A.** para el momento del inicio del contrato y durante su vigencia. A continuación, se señalan los perfiles solicitados:

<b>Gerente o ejecutivo de cuenta</b>
Profesional en Ingeniería Industrial, Ingeniería electrónica, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Financiera, Administración de Empresas, y/o carreras afines con especialización y/o maestría en campos de gerencia o dirección de proyectos. Debe contar con capacidades técnicas que le permitan gestionar actividades de análisis y administración. Será el encargado de gestionar el proyecto por parte del Proponente y será el único interlocutor en asuntos de logística, administrativos y financieros. Mínimo 3 años de experiencia en administración, coordinación y gerencia de proyectos de Contact Center.
<b>Jefe de Operación</b>
Profesional de Administración de Empresas, Mercadeo, Ingeniería Industrial, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa y/o carrera. Será el encargado de coordinar y velar por el correcto funcionamiento del contact center, responsable de controlar y gestionar al equipo. Mínimo 2 años de experiencia en coordinación de operaciones de contact center, servicio al cliente y mínimo 1 año en el sector asegurador.
<b>Supervisor Senior</b>
Tecnólogo o profesional en formación de Seguros, Finanzas y Comercio, Contaduría, Mercadeo, Administración de Empresas, Administrador Público, Economía, Ingeniería Industrial, Ingeniería Financiera o similares. Será el encargado de apoyar operativa y administrativamente los procesos de la operación de cara a los entregables, seguimiento a indicadores, generación de informes y estadísticas, planes de acción, entre otros. Mínimo 1 año de experiencia como supervisor en servicio al cliente para contact centers en procesos de ventas, outbound o inbound preferiblemente en el sector asegurador, con buen manejo de programas ofimáticos y conocimientos en contact center.
<b>Supervisor Junior/ Auditor de Calidad/ Formador</b>
Técnico o estudiante de sexto semestre en adelante (aprobado quinto semestre) de

carreras en Seguros, Finanzas y Comercio, Contaduría, Mercadeo, Administración de Empresas, Administrador Público, Economía, Ingeniería Industrial, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa y/o carreras afines. Será el encargado de apoyar en piso a la operación y gestionar activamente las inquietudes, requerimientos y tiempos de atención, así como la revisión y gestión a las novedades cotidianas. Mínimo 1 año de experiencia en contact center y servicio al cliente como personal de back office o supervisor, con buen manejo de programas ofimáticos y conocimientos en contact center.

### **Operadores, asesores o agentes telefónicos/Contingencias**

Bachiller o estudiante en formación profesional, técnica o tecnológica de cualquier campo.

Mínimo 1 año de experiencia laboral preferiblemente en servicio al cliente. Buen Manejo de PC y programas básicos. Fluidez verbal, adecuada pronunciación, dicción y vocabulario, buena presentación personal, Deseable con conocimientos en seguros (Técnicos) y cualquier otra, definida por **LA PREVISORA S.A.** y acordada con **EL PROPONENTE** durante el transcurso de la ejecución del contrato, que sea requerida para la correcta prestación de los servicios.

**Nota:** Por lo menos un recurso, deberá tener conocimientos en lenguaje de señas, de manera que, en caso de recibir solicitudes de clientes en condición de discapacidad, se posible atenderlas efectivamente a través del canal videollamada.

### **Asesores de Cotización**

Bachiller o estudiante en formación profesional, técnica o tecnológica de cualquier campo.

Mínimo 1 año de experiencia laboral cotización y asesoría de ventas. Buen Manejo de PC y programas básicos. Fluidez verbal, adecuada pronunciación, dicción y vocabulario, buena presentación, habilidades de persuasión, y cualquier otra definida por **LA PREVISORA S.A.** y acordada con **EL PROPONENTE** durante el transcurso de la ejecución del contrato, que sea requerida para la correcta prestación de los servicios.

### **Ingeniero de Desarrollo y Soporte Tecnológico**

Profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones, Industrial y/o carreras afines con conocimientos en los diferentes lenguajes de desarrollo acorde a las tecnologías de software del Proponente.

Mínimo 2 años de experiencia como ingeniero de desarrollo y conocimientos de

integraciones Web Service. Será el encargado de crear los guiones y requerimientos tecnológicos de la operación, los sistemas de información, software y funcionalidades tecnológicas, coordinará internamente las gestiones a lugar de telefonía, bases de datos y redes para el correcto funcionamiento del CRM.

**Analista de Datos (Data Mining – Business Intelligence)**

Profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones, Industrial, Economía, Administración de Empresas y/o carreras afines.

Mínimo 2 años de experiencia como analista de datos, procesos de integración de datos, uso y conocimientos de modelos estadísticos, modelamiento, dimensionamiento y manejo de herramientas como SQL, Power BI, Einstein Analytics, Excel avanzado, Access, entre otros). Será el encargado de emitir informes y reportes estadísticos conforme a los servicios requeridos en el apartado, análisis de datos y reportes.

**3.3.2.2. Homologación de perfiles (Aplica para Supervisor Senior / Supervisor Junior)**

Conforme a los perfiles requeridos, aplica la homologación y equivalencia de estudios superiores conforme a la experiencia así:

<b>Técnico o Tecnólogo</b>	Tres (3) años de experiencia diferentes a la mínima requerida, en área operativa y/o administrativa, con conocimientos en formación, calidad y seguros.
----------------------------	---

**3.3.2.3. Condiciones para la administración de personal a cargo del proponente**  
**EL PROPONENTE** deberá garantizar el personal requerido por **LA PREVISORA S.A.** conforme al comportamiento de la línea, el cual puede ser variable teniendo en cuenta las necesidades de la Compañía frente a procesos nuevos, presupuesto, volumen de llamadas o factores que incidan en el dimensionamiento de los mismos.

Al inicio y durante la ejecución del contrato **LA PREVISORA S.A.** podrá determinar la cantidad de agentes o asesores que requiere para la operación, la anterior corresponde a la proyección de la Compañía en crecimiento o decrecimiento de asesores y en los servicios apalancados.

Para las personas que presten los servicios presenciales en las instalaciones de **LA PREVISORA S.A.**, se les suministrará los puestos de trabajo en las oficinas de la compañía, los cuales contarán con la infraestructura física requerida para su operación, (puerto de red, y toma de corriente regulada), las demás herramientas (computador, software, soporte técnico) correrán bajo responsabilidad del **PROPONENTE**, quien debe asumir los costos de transporte de sus equipos y herramientas.

**LA PREVISORA S.A.** suministrará los elementos de acceso y control a los recursos de información que sean requeridos para la operación.

EL personal del **PROPONENTE** deberá conocer y cumplir las políticas definidas por la compañía, así como de participar en charlas o cursos que **LA PREVISORA S.A.** considere pertinentes para garantizar el conocimiento necesario.

Todo el personal relacionado deberá ser tenido en cuenta por **EL PROPONENTE** para la valoración de su propuesta económica.

El personal que se destine para la ejecución del contrato deberá tener vinculación laboral directa con el **PROPONENTE**, no se aceptará recurso humano que se encuentre vinculado por Cooperativas de Trabajo asociado ni Empresas de Servicios Temporales.

Las personas designadas en cada uno de los servicios requeridos o cualquier otra persona vinculada con el Proponente para el desarrollo de las actividades propias de la operación del Contact Center, no tendrán ningún tipo de vinculación laboral con **LA PREVISORA S.A.**, y sus costos deberán ser asumidos por **EL PROPONENTE**, quien asume la responsabilidad por las obligaciones que contraiga con el personal empleado para la prestación de los servicios y la realización de los trabajos y todo aspecto relacionado a la relación contractual correrá a cargo del **PROPONENTE**.

### 3.3.2.3.1. Ratios por asesor

El número de supervisores, auditores y formadores deberá corresponder al equivalente en la siguiente tabla por agentes:

<b>Ratio</b>	<b>Cantidad</b>
Por cada 20 asesores	1 Supervisor Senior
Por cada 15 asesores	1 Supervisor Junior
Por cada 30 asesores	1 Auditor
Por cada 30 asesores	1 Formador
Sin ratio	3 Contingencias
Sin ratio	1 Jefe de Operación
Sin ratio	1 Ingeniero de Soporte y Desarrollo
Sin ratio	1 Analista de datos

La cantidad de asesores por ratio contempla a la totalidad de la operación, incluyendo asesores de procesos Back Office o Conmutador.

### 3.3.2.3.2. Contratación del personal

El servicio de contact center deberá contar con personal contratado directamente por **EL PROPONENTE**, conforme a la Ley Laboral vigente y a su vez responderá por la experiencia y calificación de sus contratados, considerando tanto al personal administrativo como a los operadores, asesores o agentes telefónicos.

**EL PROPONENTE** deberá presentar las hojas de vida del personal al momento de la adjudicación del contrato, en donde se demuestre la experiencia y estudios realizados de conformidad a los perfiles requeridos.

**EL PROPONENTE** estará obligado al pago de la totalidad de sus obligaciones laborales legales y extralegales del personal contratado para desempeñarse en cada una de las tareas previstas de conformidad a sus políticas.

Durante la ejecución del servicio y ante eventuales cambios de personal o necesidades de vinculación nuevas, **EL PROPONENTE** deberá garantizar la disponibilidad del personal para iniciar labores en un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles luego de identificada la posición.

### **3.3.2.3.3. Supernumerarios o contingencias del servicio**

**EL PROPONENTE** deberá disponer de personal de contingencia capacitado para cubrimiento de los puestos de trabajo en caso de presentarse novedades tales como:

- Ausencias.
- Incapacidades.
- Sanciones.
- Permisos.
- Compensatorios.
- Calamidades.
- Vacaciones

Los tres (3) supernumerarios o contingencias internas fijas solicitadas para la campaña, tendrán el mismo perfil de los asesores y deberán cubrir la novedad en un tiempo no mayor a cuatro (4) horas y en caso de que no se cubran los puestos por las situaciones antes descritas, se descontará en el pago de la factura proporcional al tiempo de novedad. Es potestad del **PROponente** contar con contingencias externas debidamente capacitadas para atender las novedades una vez se superen los tres recursos, en caso de asignarlas, se deberá informar a **LA PREVISORA S.A.** para la correcta verificación del cubrimiento de puesto.

En lo que corresponde a vacaciones, estas se deben cubrir con personal fijo debidamente programado por **EL PROPONENTE**, las contingencias NO aplican para cubrir este tipo de novedad.

Los supernumerarios o contingencias tanto internas como externas no tienen costo alguno para **LA PREVISORA S.A.**, y por tanto ninguna de ellas entrará a contabilizarse dentro de la facturación mensual.

#### **3.3.2.3.4. Dotación del personal**

Además de la dotación de ley que le corresponda tanto de vestido como de calzado, el proponente deberá tener en cuenta:

- Deberá suministrar al personal que trabajará en la operación del contact center los respectivos elementos de identificación para su uso al interior de **LA PREVISORA S.A.** en los casos de servicio presencial.
- Todo el personal deberá portar en un lugar visible los elementos que permitan identificarlos al interior de la organización. La identificación y carnetización deberá corresponder a lo dispuesto en normatividad vigente.

**LA PREVISORA S.A.** se reserva a verificar el cumplimiento de este requisito normativo.

#### **3.3.2.3.5. Rotación de personal**

**EL PROVEEDOR** deberá garantizar la permanencia del personal contratado para el desarrollo del objeto de este contrato. De acuerdo con los siguientes indicadores:

**EL PROPONENTE** deberá garantizar máximo un 3% de rotación de personal mensual, basado en la totalidad del personal contratado para la operación. Para efectos del cálculo mensual, se deberá tener en cuenta:

$$Rotación = \frac{B}{((AI + AF)/2)} * 100$$

Siendo:

B: Número de bajas de personal o retiros no deseados.

AI: Asesores Iniciales del periodo, los puestos fijos requeridos para la operación.

AF: Asesores Finales del periodo, en caso de haberse aperturado nuevas posiciones acorde a las necesidades del negocio.

Entiéndase por retiros no deseados aquellos que no tienen con ver con decisiones del servicio o administrativas, sino que dan cuenta de un retiro voluntario de asesores por insatisfacción con las condiciones laborales o la carencia del proponente de planes de motivación y compensación del equipo.

**Ejemplo:** En el mes de enero se requería por dimensionamiento 50 asesores, pero a mediados de ese mismo mes, se hizo necesario incluir 2 asesores más para atender una nueva estrategia comercial. Ese mismo mes, renunciaron dos asesores por cuestiones de insatisfacción con el trabajo.

$$Rotación = \frac{2}{\left(\frac{50 + 52}{2}\right)} * 100 = 3.92$$

### 3.3.2.3.6. Revisión a novedades de personal

**LA PREVISORA S.A** verificará mensualmente en reunión con **EL PROPONENTE** y/o en auditorias esporádicas el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de legislación laboral y seguridad social, esto con el propósito de garantizar el bienestar del personal que presta los servicios en el contact center, sin que esto implique relación laboral con los mismos, en donde el único propósito será evitar posibles impactos negativos en la prestación del servicio a nuestros asegurados, clientes, aliados y grupos de interés, producto de un incumplimiento por parte del empleador en los derechos laborales de los trabajadores y en caso de encontrarse alguna falta, se solicitará la corrección y se realizará el respectivo seguimiento.

**EL PROPONENTE** deberá presentar con el informe mensual todo lo relacionado con novedades de personal que eventualmente puedan impactar negativamente en la operación, como son:

- Aplicación de sanciones.



- Novedades de nómina
- Programación de vacaciones
- Programación de permisos

**LA PREVISORA S.A.** verificará el cumplimiento de la normatividad laboral aplicable al personal del contact center, considerando la importancia del buen trato y garantías laborales, como factores influyentes en la actitud de las personas para la calidad del servicio que redunda a nuestros clientes y su satisfacción.

#### **3.3.2.3.7. Control de turnos y horario para la prestación del servicio por parte del personal a cargo**

**EL PROPONENTE** deberá contar con un sistema de asignación de turnos y creación de mallas para el control del logueo, horarios y validación de puestos efectivos por parte de **LA PREVISORA S.A** que permita la administración del personal de agentes con las siguientes características:

- Control de acceso por roles que permita identificar a cada persona con su código.
- Visualización del estado del personal en cualquier situación: (descanso, permiso, almuerzo, etc.).
- Control de entradas y salidas.
- Total de horas trabajadas.
- Generación de reportes diarios y consolidados.
- Activación e inactivación de roles y perfiles.
- Verificación de modo de logueo que dé cuenta de su actividad en el proceso de atención de llamadas.
- Entre otros.

#### **3.3.2.3.8. Demanda de asesores**

Al inicio y durante el contrato **La Previsora S.A** podrá determinar la cantidad de agentes que requiere para la operación, la siguiente es la proyección máxima de la Compañía en crecimiento de asesores; no obstante, el esquema en asesores para cada servicio puede

ser diferente, inclusive, los máximos pueden aumentar siempre que se ajuste al presupuesto definido por **LA PREVISORA S.A.**

<b>Tipo de asesor</b>	<b>Asesores Iniciales</b>	<b>Asesores Máximos</b>
<b>Asesor Junior</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>Asesor Senior</b>	<b>28</b>	<b>35</b>
<b>Asesor Back Office</b>	<b>9</b>	<b>14</b>

#### **NOTAS APLICABLES PARA TODOS LOS ROLES**

En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados por personas que cumplan con los mismos requisitos o superiores y deberá asegurar la transferencia de conocimientos de las actividades a desarrollar, previa autorización por parte de **LA PREVISORA S.A.**

Se reitera que las personas designadas en cada uno de los roles solicitados o cualquier otra persona vinculada con el proveedor para el desarrollo de las actividades propias del contrato, no tendrán ningún tipo de vinculación laboral con **LA PREVISORA S.A.** y sus costos deberán ser asumidos por **EL PROVEEDOR.**

#### **CAPÍTULO IV CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS MÍNIMAS**

A continuación, se describen los aspectos técnicos mínimos que deberá contener la propuesta presentada por **EL PROPONENTE** considerando el objeto de la invitación. **EL PROPONENTE** deberá tener claro que en la ejecución del contrato la prestación de los servicios será conforme a lo solicitado por **LA PREVISORA S.A.** en cada uno de sus requerimientos técnicos y metodologías descritas.

Todos los servicios y requerimientos descritos en el presente numeral son de obligatorio cumplimiento para la prestación del servicio y no generarán costos adicionales a **LA PREVISORA S.A.**, las propuestas que no cumplan con la totalidad de los requerimientos, no se tendrán en cuenta en el proceso de selección. Los Proponentes aceptan

íntegramente con la presentación de su propuesta las condiciones y obligaciones establecidas en la presente invitación, sus adendas o aclaraciones formarán parte integrante del contrato a celebrar.

Se debe indicar de manera expresa por parte del **PROPONENTE** en su propuesta, una manifestación sobre su cumplimiento (cumple / no cumple) para cada uno de los siguientes requerimientos técnicos:

#### **4.1. ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL CONTACT CENTER**

**EL PROPONENTE** debe cumplir y ofertar las siguientes condiciones, además de realizar un planteamiento inicial de cómo se desarrollará cada etapa bajo metodologías ágiles (donde convenga) y Project Management; sin embargo, durante la ejecución del contrato se podrán realizar ajustes a estos planes.

##### **4.1.1. Etapa de transición y pre-implementación**

El objetivo de la etapa de transición es planear, concertar y ejecutar el traspaso de la ejecución de los servicios objeto de esta contratación del actual contratista que presta los servicios a **LA PREVISORA S.A.** al **PROPONENTE** seleccionado.

Adicionalmente durante la etapa de transición, se definirá la información del inventario de activos tecnológicos (Hardware, Software y conectividad) usando como apoyo información entregada por el actual **PROPONENTE** que presta el Servicio.

Esta etapa iniciará a partir de la fecha de aprobación de Garantías y hasta 30 de septiembre de 2020. Posteriormente, se dará inicio la etapa de operación.

Debe adjuntar con su propuesta el Plan de Transición detallado, el cual debe contemplar como mínimo los siguientes aspectos:

1. Definición de roles gerenciales y operativos junto con sus funciones en el período de transición.
2. Implementación de Infraestructura Física y Tecnológica.

3. Cronograma de Desarrollos requeridos para el funcionamiento de la operación. Se deben priorizar los guiones de la operación y módulo de PQR's, los demás desarrollos se concertarán para la etapa de afinamiento.
4. **EL PROPONENTE** deberá relacionar en su propuesta el Cronograma a ejecutar y todo lo relacionado con la metodología a usar tanto en la Etapa de Transición como en la etapa de Operación, los cuales serán revisados y aprobados en conjunto con **LA PREVISORA S.A.** (Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Operación).
5. Protocolo de comunicación para los diferentes aspectos: Ejecutivos, Gerenciales, Operativos y Administrativos.

**Nota:** La Etapa de Transición NO generará costo para **LA PREVISORA S.A.**, los gastos que se generen por cualquier concepto deben ser asumidos por **EL PROPONENTE** seleccionado.

#### **4.1.2. Etapa de Operación**

La etapa de operación tendrá una duración de 36 meses, contados a partir del 1 de octubre de 2020, en esta etapa **EL PROPONENTE** seleccionado prestará directamente el servicio contratado. La etapa de Operación contará con una fase inicial de afinamiento y estabilización que tendrá una duración de máximo tres (3) meses en la cual **EL PROPONENTE** deberá estabilizar la prestación de los servicios y garantizar el cumplimiento de los indicadores, por lo cual durante este periodo de afinamiento no se generarán deducciones en la facturación por incumplimiento o sanciones, las mismas sólo se empezarán a aplicar a partir del cuarto mes de operación.

**EL PROPONENTE** debe definir el Plan de Operación detallado que debe contemplar la Implementación de los procesos de atención y gestión del servicio teniendo en cuenta los acuerdos de servicio descritos en la presente invitación.

#### **4.1.3. Etapa de cierre**

La etapa de cierre se desarrollará durante los dos (2) últimos meses de la etapa operativa que coincide con la finalización del plazo del contrato.

El objetivo de la etapa de cierre es la entrega de la responsabilidad del desarrollo y ejecución de los servicios objeto de esta contratación por parte del **PROPONENTE** seleccionado a **LA PREVISORA S.A.** o a quien esta última designe, siguiendo una

metodología que minimice el impacto en las operaciones normales de **LA PREVISORA S.A.** Durante esta etapa, **EL PROPONENTE** debe seguir ejecutando cabalmente el plan definido para la Etapa de Operación.

**EL PROPONENTE** debe definir el Plan de Cierre detallado que contemple los siguientes aspectos:

1. Definición de roles gerenciales y operativos junto con sus funciones en el período de cierre.
2. Verificación de actividades de cierre y entrega.
3. Reportes de la etapa de cierre
4. Proceso de entrega de procedimientos, data, bases de datos y documentación histórica
5. Proceso de destrucción de la información.
6. Informe de gestión de cierre del servicio.

**Nota:** La Etapa de Cierre NO generará costo para **LA PREVISORA S.A.**, los gastos que se generen por cualquier concepto deben ser asumidos por **EL PROPONENTE** seleccionado.

#### **4.2. GESTIÓN DEL CONTACT CENTER**

**EL PROPONENTE** deberá cumplir con las siguientes gestiones para la prestación del servicio:

1. Reclutar y seleccionar los asesores requeridos para prestar el servicio, aplicando el perfil establecido por **LA PREVISORA S.A.**
2. Implementar y administrar los mecanismos adecuados para garantizar que las personas contratadas cumplan con los perfiles adecuados de conducta, ética y buenas costumbres, en caso de no cumplirse estos perfiles, se deberán descartar para la prestación del servicio requerido por **LA PREVISORA S.A.**
3. Organizar y administrar el recurso humano contratado para el cumplimiento del servicio requerido.
4. Tener cobertura como mínimo al momento de la adjudicación en las ciudades mencionadas con alcance del objeto y posterior en ciudades que **LA PREVISORA S.A.** así lo requiera.
5. Garantizar suministrará los equipos y herramientas necesarias al personal para la prestación del servicio.

6. Garantizar la instalación, configuración y correcto funcionamiento y uso de los equipos en todas las sucursales que designe la Compañía, sin que esto genere ningún costo adicional para **LA PREVISORA S.A.**
7. Anexar a su propuesta la metodología de atención para la solicitud de requerimientos de soporte técnico a los equipos que sean instalados en cada uno de los puestos de trabajo.
8. Realizar el pago de nómina y obligaciones parafiscales conforme a la normatividad.

#### **4.3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**EL PROPONENTE** deberá garantizar la prestación de los servicios conforme a los requerimientos de **LA PREVISORA S.A** en aspectos técnicos, tecnológicos, de personal, entre otros, así mismo, deberá estar en la capacidad de ajustar nuevos requerimientos y ampliar la planta de asesores en caso de que sea necesario, previa autorización de **LA PREVISORA S.A.** y siempre que se ajuste al presupuesto por vigencia.

A continuación, se detallan los servicios por cada tipo de asesor:

##### **4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior**

###### **1. Conmutador**

El Contact center deberá prestar el servicio de atención y direccionamiento de llamadas telefónicas que ingresan al PBX de **LA PREVISORA S.A.** hacia las áreas y funcionarios. Este servicio operará centralizado en Bogotá, para la transferencia a las extensiones de las sucursales que por necesidad del servicio defina la Compañía siempre que se ajuste al presupuesto y a las características de conectividad. La configuración se realizará en conjunto con **EL PROPONENTE, LA PREVISORA S.A.** y el Proveedor de Telefonía, sin que esto genere costos adicionales.

**EL PROPONENTE** deberá administrar el directorio de la Compañía en la herramienta CRM y se encargará de actualizar la información de extensiones y directorio interno.

###### **2. Mesa de encuestas**

El servicio de mesa de encuestas consiste en realizar las llamadas a los asegurados y/o grupos de interés para el desarrollo de encuestas, en el mismo se contemplan las siguientes actividades:

- 2.1. Realizar las encuestas de satisfacción telefónicas a clientes, aliados y/o grupos de interés de **LA PREVISORA S.A.**
- 2.2. Gestionar invitaciones a eventos de forma telefónica.
- 2.3. Informar a los asegurados sobre el vencimiento de sus pólizas y/o campañas de nuevos productos y servicios.
- 2.4. Los demás que surjan durante el desarrollo de la relación contractual vinculados al proceso de encuestas y outbound.

Adicionalmente, **EL PROPONENTE** deberá contar con herramientas de encuestas y nanoencuestas para nuestros clientes y usuarios en las diferentes iteraciones que se tienen en **LA PREVISORA S.A.** (web, telefónico, presencial, entre otros).

#### **4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior**

##### **1. Mesa de entrada (Servicio general)**

El servicio de mesa de entrada consiste en atender las llamadas de los asegurados, aliados, terceros y usuarios que ingresan a través de la línea de atención y/o los diferentes canales disponibles, en el mismo se contemplan las siguientes actividades:

- 1.1. Atención telefónica inbound.
- 1.2. Gestión de servicios de revisión técnico mecánica y plan viajero.
- 1.3. Radicación de siniestros para todos los ramos.
- 1.4. Atención y radicación de PQR's.
- 1.5. Brindar información general sobre productos de **LA PREVISORA S.A.**
- 1.6. Gestión de servicios de asistencia.
- 1.7. Consulta y verificación de pólizas.
- 1.8. Agendamientos de siniestros y casos pendientes. (Agendamiento para devolución de llamadas)
- 1.9. Atención del chat web.
- 1.10. Video llamadas, incluyendo atención a personas en situación de discapacidad a través de este canal.
- 1.11. Atención de solicitudes en canales alternativos a implementar, como, por ejemplo, WhatsApp empresarial o conexión a redes sociales para resolutividad.
- 1.12. Los demás que surjan durante el desarrollo de la relación contractual vinculados al proceso de servicio general y/o inbound.

## **2. Mesa de Sarlaft**

El servicio de la mesa de Sarlaft consiste en gestionar los procesos de actualización telefónica de formularios de conocimiento de cliente acorde a las políticas de **LA PREVISORA S.A.** y el estricto manejo de confidencialidad de los datos sensibles que son registrados a través de la línea con la información de nuestros asegurados, en este servicio se debe dejar registro al 100% de los casos radicados y realizar el correspondiente seguimiento con las áreas de **LA PREVISORA S.A.** pertinentes en cuyos casos se presenta operación inusual y/o se requiere de soportes adicionales por parte de los asegurados.

## **3. Mesa de Indemnizaciones**

El servicio de la mesa de indemnizaciones consiste en atender las llamadas de los asegurados en donde se solicita información sobre el estado de la reclamación, lo cual implica informar acerca de los procesos de reparación en autos, procesos de estado de siniestros para todos los ramos, documentación pendiente, gestión de los servicios de vehículo de reemplazo, escalamiento de casos internos con los funcionarios cuando se requiera, seguimiento de los mismos, entre otros relacionados con el trámite de indemnización.

### **4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office**

#### **1. Back office y atención presencial**

Este servicio consiste en brindar apoyo en la ejecución de actividades que por su operatividad son necesarias para atender las solicitudes de clientes internos y externos tales como: apoyo en sucursales prestando servicios de actualización Sarlaft, cotizaciones, cartera, atención al público, apoyo asistencia, entre otros, de acuerdo a la necesidad de **LA PREVISORA S.A.**; apoyo en el proceso integral de atención de PQR's (Radicación, trámite, seguimiento, respuestas), entre otros.

#### **2. Mesa de cotizaciones**

El servicio de la mesa de cotizaciones consiste en gestionar procesos de cotización y venta telefónica en los productos que **LA PREVISORA S.A.** disponga y emitir los



productos en los sistemas de información de la Compañía, en el mismo se contemplan las siguientes actividades:

- Realizar la cotización de los productos que **LA PREVISORA S.A** disponga al proveedor para la venta, en los aplicativos destinados para tal fin y acorde a las políticas internas.
- Realizar gestión comercial de asesoría y seguimiento a los prospectos de venta, garantizando un cumplimiento en la conversión del 3% para ventas inbound a través de leads que la compañía active o a solicitud del cliente.
- Efectuar las llamadas a lugar para cierre de casos y recaudo de cartera.
- Emitir las pólizas en los sistemas de información que apliquen según el ramo, acogiendo las políticas internas en términos de documentación, conocimiento del cliente, valoración de riesgos, entre otras, y velar por la entrega adecuada del documento y condiciones a los asegurados.
- Para los ramos no autorizados de asesoría y cotización en el contact center, se deberán escalar los casos a las sucursales a nivel nacional y realizar el respectivo seguimiento.
- Se deberá realizar auditoria al 100% de los casos atendidos mediante la tipología de ventas.
- En este servicio, se deben contemplar comisiones y/o incentivos por ventas, que incluya además los aceleradores pertinentes que permitan mejorar la gestión.
- Cotizaciones y/o asesoría outbound o telemarketing, pendiente por implementar, pero se debe contemplar dentro los proyectos de corto plazo de **LA PREVISORA S.A.**

**Cotizaciones web:** hace referencia a las cotizaciones recibidas mediante la página web de la Compañía, las cuales se gestionan de manera completa en el contact center hasta el proceso de venta.

**Cotizaciones gestión correo:** hace referencia a las cotizaciones recibidas a través de la línea de servicio, las cuales se escalan con las sucursales de la Compañía y de las mismas se realiza el respectivo seguimiento.

#### **4.4. ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO**

##### **1. Conmutador**

En los servicios de conmutador se implementó la tecnología de VoIP en el 2019, a continuación, se relacionan los datos desde su implementación para los servicios de conmutador que operan actualmente.

Mes	2019	2020
<b>Enero</b>	**	
<b>Febrero</b>	**	
<b>Marzo</b>	**	
<b>Abril</b>	1,829	2,358
<b>Mayo</b>	8,496	2,544
<b>Junio</b>	6,864	**
<b>Julio</b>	9,917	**
<b>Agosto</b>	7,958	**
<b>Septiembre</b>	7,305	**
<b>Octubre</b>	6,958	**
<b>Noviembre</b>	6,355	**
<b>Diciembre</b>	6,955	**

<b>TMO GENERAL*</b>	<b>0:01:20</b>
---------------------	----------------

\* **TMO: Tiempo Medio de Operación**

## 2. Mesa de Encuestas

Las llamadas de encuestas se relacionan en la siguiente tabla, en donde a su vez se detallan "Otros" relacionadas con gestiones de marcación no efectivas, equivocadas y/o no atendidas.

Mes	2018		2019		2020	
	Efectivas	Otros	Efectivas	Otros	Efectivas	Otros
<b>Enero</b>	4,559	1,777	2,592	867	3,748	1701
<b>Febrero</b>	2,457	1,307	2,009	713	3,736	1144
<b>Marzo</b>	3,245	1,546	2,897	846	3,758	1368
<b>Abril</b>	2,460	1,482	2,844	1,002	2,959	1,114
<b>Mayo</b>	3,079	1,292	4,077	2,137	1,429	1,928
<b>Junio</b>	2,676	1,638	3,285	1,650	**	**
<b>Julio</b>	3,628	1,164	3,525	2,278	**	**

Mes	2018		2019		2020	
	Efectivas	Otros	Efectivas	Otros	Efectivas	Otros
<b>Agosto</b>	2,605	923	4,708	2,350	**	**
<b>Septiembre</b>	5,608	1,611	4,104	1,656	**	**
<b>Octubre</b>	1,736	686	3,857	1,840	**	**
<b>Noviembre</b>	3,531	921	4,175	2,191	**	**
<b>Diciembre</b>	3,227	1,425	3,662	1,482	**	**

<b>TMO GENERAL*</b> <b>Efectivas</b>	<b>0:03:25</b>
---	----------------

<b>TMO GENERAL*</b> <b>Otros</b>	<b>0:03:25</b>
-------------------------------------	----------------

### 3. Mesa de Entrada

Se discriminan las llamadas de entrada de los procesos detallados en el servicio, incluyendo los agendamientos predictivos internos y de proveedores para devolución de llamadas.

<b>Llamadas entrantes</b>			
Mes	2018	2019	2020
<b>Enero</b>	12,430	8,371	8,481
<b>Febrero</b>	10,515	8,392	8,234
<b>Marzo</b>	22,010	8,772	8,873
<b>Abril</b>	12,268	9,677	5,663
<b>Mayo</b>	10,747	9,892	5,983
<b>Junio</b>	10,248	8,235	**
<b>Julio</b>	11,046	9,728	**
<b>Agosto</b>	10,979	9,674	**
<b>Septiembre</b>	9,295	8,716	**
<b>Octubre</b>	9,185	8,976	**
<b>Noviembre</b>	9,315	8,533	**
<b>Diciembre</b>	9,398	8,198	**

<b>Llamadas agendadas</b>			
Mes	2018	2019	2020

<b>Llamadas agendadas</b>			
<b>Mes</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Enero</b>	**	735	377
<b>Febrero</b>	**	729	258
<b>Marzo</b>	**	715	293
<b>Abril</b>	**	714	287
<b>Mayo</b>	15	817	422
<b>Junio</b>	31	841	**
<b>Julio</b>	98	1,078	**
<b>Agosto</b>	55	1,011	**
<b>Septiembre</b>	324	724	**
<b>Octubre</b>	513	642	**
<b>Noviembre</b>	487	620	**
<b>Diciembre</b>	740	824	**

<b>TMO GENERAL*</b> <b>incluye agendamientos</b>	<b>0:07:16</b>
---	----------------

#### 4. Mesa de Sarlaft

Las llamadas del área de Sarlaft incluyen las gestiones de información, casos pendientes y/o formularios actualizados exitosamente.

<b>Mes</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Enero</b>	855	836	719
<b>Febrero</b>	928	803	643
<b>Marzo</b>	1,014	590	872
<b>Abril</b>	941	560	1,085
<b>Mayo</b>	746	714	1,091
<b>Junio</b>	709	488	**
<b>Julio</b>	743	707	**
<b>Agosto</b>	698	654	**
<b>Septiembre</b>	713	676	**
<b>Octubre</b>	758	657	**
<b>Noviembre</b>	737	658	**
<b>Diciembre</b>	899	753	**

<b>TMO GENERAL*</b>	<b>0:06:35</b>
---------------------	----------------

## 5. Mesa de Indemnizaciones

Las llamadas del servicio de indemnizaciones incluyen las gestiones de información, escalamiento y seguimiento de casos.

Mes	2018	2019	2020
<b>Enero</b>	4,269	2,094	2,232
<b>Febrero</b>	3,404	1,921	1,808
<b>Marzo</b>	3,020	1,932	1,724
<b>Abril</b>	3,305	1,817	1,086
<b>Mayo</b>	3,228	1,994	1,332
<b>Julio</b>	3,114	2,399	**
<b>Agosto</b>	2,776	2,001	**
<b>Septiembre</b>	2,502	1,860	**
<b>Octubre</b>	2,677	2,250	**
<b>Noviembre</b>	2,133	1,989	**
<b>Diciembre</b>	1,980	1,970	**

<b>TMO GENERAL*</b>	<b>0:07:33</b>
---------------------	----------------

## 6. Back Office y atención presencial

Para el servicio de back office y atención presencial se destinarán recursos a necesidad de **LA PREVISORA S.A.** en las sucursales y/o áreas que defina la Compañía. **EL PROPONENTE** deberá garantizar la medición de la productividad de sus recursos, para apoyar de manera efectiva los procesos y requerimientos de servicio, así mismo, deberá garantizar el correcto seguimiento tanto de sus entregables como de los asuntos netos de administración de personal.

Por otra parte, en lo que corresponde al servicio back office para la gestión de PQR'S, se deberá enviar al Consumidor Financiero los requisitos o condiciones para un trámite específico, o los que apliquen para dar respuesta al usuario, mediante correo electrónico, según las normas y protocolos establecidos. **EL PROPONENTE** deberá verificar la información enviada desde las cuentas proporcionadas por **LA PREVISORA S.A.** en

seguimiento a la calidad, veracidad, oportunidad y demás criterios de adecuada atención asociada al proceso.

<b>Gestión PQR'S SOAT, Jurídicos, Requerimientos y Defensor del Consumidor</b>				
Nombre del Proceso	Tempo promedio x caso (Min)	Promedio casos x día	Tiempo promedio Total	Promedio ocupación al día
Respuestas y cierres (junta de calificación)	0:17:40	15	4:24:30	55.10%
Base notificaciones judiciales	0:10:00	4	0:40:00	8.33%
Validación, creación y cierre de casos SFC DCF	0:19:50	5	1:35:12	19.83%
<b>Gestión de respuestas y cierres PQR'S</b>				
Nombre del Proceso	Tempo promedio x caso (Min)	Promedio casos x día	Tiempo promedio Total	Promedio ocupación al día
Radicación casos en el sistema PQR	0:11:04	12	2:07:16	26.5%
Seguimientos-Ampliación de Información	0:12:26	2	0:20:43	4.3%
Respuestas y cierres de PQR en primer contacto	0:07:50	6	0:48:58	10.2%
<b>Gestión Exclusiva Derechos de Petición</b>				
Nombre del Proceso	Tempo promedio x caso (Min)	Promedio casos x día	Tiempo promedio Total	Promedio ocupación al día
Cierres PQR - DP	0:06:00	45	4:30:00	56.3%
Generación de alertas en CRM	0:00:40	50	0:33:20	6.9%
<b>Administración Correo Contáctenos</b>				
Nombre del Proceso	Tempo promedio x caso (Min)	Promedio casos x día	Tiempo promedio Total	Promedio ocupación al día
Administración de correo	0:02:05	183	6:21:46	79.54%
Radicación PQR (Solicitudes)	0:12:29	11	2:14:12	27.96%
<b>Radicación y trámite de PQR'S</b>				
Nombre del Proceso	Tempo promedio x caso (Min)	Promedio casos x día	Tiempo promedio Total	Promedio ocupación al día
Radicación DP	0:16:33	5	1:14:28	15.52%
Ampliación de Información de casos	0:10:47	3	0:35:57	7.49%
Respuestas y cierres DP	0:09:38	10	1:33:55	19.57%

## 7. Mesa de Cotizaciones

El proceso de cotizaciones web fue implementado en julio de 2019 para el ramo de autos, **EL PROPONENTE** deberá estar en capacidad de incorporar en los servicios de ventas al personal cualificado con habilidades y técnicas que garanticen el porcentaje de ventas requerido por **LA PREVISORA S.A.**, el cual puede ser variable conforme a las condiciones del mercado y estrategias internas. Así mismo, se podrán incorporar

Mes	Cotizaciones Sucursales			Cotizaciones Web	
	2018	2019	2020	2019	2020
<b>Enero</b>	66	69	90	**	111
<b>Febrero</b>	110	96	109	**	106
<b>Marzo</b>	91	101	79	**	74
<b>Abril</b>	108	129	113	**	62
<b>Mayo</b>	87	151	148	**	95
<b>Junio</b>	60	77	**		**
<b>Julio</b>	95	171	**	75	**
<b>Agosto</b>	98	72	**	119	**
<b>Septiembre</b>	89	92	**	112	**
<b>Octubre</b>	92	79	**	78	**
<b>Noviembre</b>	92	91	**	107	**
<b>Diciembre</b>	75	100	**	121	**

**PRODUCTIVIDAD GENERAL**

**0:07:50**

### 4.5. DISPOSICIÓN DE ASESORES CONFORME A SERVICIOS REQUERIDOS

A continuación, se presenta la disposición de asesores sugerida conforme a los servicios requeridos por **LA PREVISORA S.A** al inicio del contrato:

Servicios	Asesores Junior	Asesores Senior	Asesores Back Office
Conmutador	6		
Mesa de Encuestas	4		
Mesa de Entrada		20	
Mesa de Sarlaft		3	

<b>Servicios</b>	<b>Asesores Junior</b>	<b>Asesores Senior</b>	<b>Asesores Back Office</b>
Mesa de Indemnizaciones		5	
Mesa de Cotizaciones			1
Back Office PQR'S			5
Back Office Asistencia			1
Back Office Indemnizaciones			2
<b>Total por tipo de asesor</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>9</b>

La anterior relación podrá variar conforme a las proyecciones de crecimiento de la Compañía y los nuevos procesos a incorporar en la operación, así como las necesidades a partir de dimensionamientos.

**Nota:** conforme al comportamiento de la línea, para los asesores senior se puede configurar la prestación de los servicios mediante la figura de asesores integrales, siempre que se garantice el cumplimiento de los indicadores establecidos y obligatorios de la presente invitación.

#### **4.5.1. Dimensionamiento de asesores**

**EL PROPONENTE** deberá garantizar el correcto dimensionamiento y asignación de recursos para la atención de las líneas y demandas de llamadas a partir de la planificación periódica de cantidades requeridas a basándose de metodologías y el uso de soluciones software de Workforce Management. Las cantidades fijas deberán ser concertadas con **LA PREVISORA S.A.** para el control del presupuesto. Adicionalmente, **EL PROPONENTE** deberá incorporar en sus estrategias, planes de automatización y eficiencias operativas para el correcto uso de los recursos, incluyendo la productividad de los que prestan servicios presenciales o back office.

#### **4.6. HORARIO DE LOS SERVICIOS**

El Contact Center debe prestar sus servicios durante las veinticuatro (24) horas del día, de lunes a domingo, los 365 días del año. Algunos servicios mantendrán horario de oficina como lo son procesos back office y/o presenciales, así como la mesa de indemnizaciones y Sarlaft. No obstante, **EL PROPONENTE** deberá estar en capacidad de ajustar los horarios y sus recursos conforme a los requerimientos de **LA PREVISORA S.A.**



#### **4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS**

El Contact Center tendrá la responsabilidad de atender y dar a conocer información acerca de los servicios y productos de **LA PREVISORA S.A.** a los diferentes grupos de interés como: asegurados, beneficiarios, proveedores, aliados estratégicos (intermediarios) y en general a todas las personas naturales y jurídicas de cualquier ciudad del país.

El Contact Center deberá estar en capacidad de recibir y realizar el registro de todas las llamadas de tipo informativo, quejas, reclamos o sugerencias, derechos de petición, manejo de cartera, y en general todos los servicios que se estipulan en esta invitación y otros que **LA PREVISORA S.A.** considere necesarios, en desarrollo del objeto de la presente invitación.

El Contact Center es el punto de entrada del cliente en **LA PREVISORA S.A.**, por lo tanto, deberá estar compuesto por los recursos necesarios que gestionan la relación con el cliente y deberá utilizar métodos de comunicaciones tales como el teléfono, fax, e-mail, web, video, chat, mensajes de texto, contactos personales, buzones electrónicos o digitales, entre otros.

Para atender las necesidades de la Compañía, se requiere que el Contact Center preste los servicios de conformidad con las indicaciones que establezca **LA PREVISORA S.A.**, incluyendo los nuevos servicios que se requieran implementar, los cuales estarán contemplados en el presupuesto de pago por posición de acuerdo a la necesidad.

Toda modificación, actualización, implementación y/o reestructuración de alguno de los procesos del Contact Center tanto operativo, tecnológico y humano debe ser previamente consultado, revisado y autorizado por **LA PREVISORA S.A.**

**EL PROVEEDOR** se hará cargo de todo el licenciamiento necesario del software ofimático, de sistema operativo, bases de datos, complementos y de apoyo, antivirus y en general de seguridad informática, y todo aquel que sea utilizado en los equipos de cómputo del Contact Center en la operación, así mismo deberá cumplir con procesos de aseguramiento informático para proteger toda la información en su red LAN. Así mismo, deberá participar activamente en los proyectos de actualización tecnológica de **LA PREVISORA S.A.** que comprometa a los servicios de la operación del contact center, incluyendo aquellas que involucren servicios en la nube, los cuales serán oportunamente

socializados y en donde no se generarán costos adicionales por modificaciones y/o parametrizaciones.

#### **4.7.1. Software de gestión y bases de datos**

**EL PROPONENTE** utilizará para el desarrollo de la labor sus propios equipos y software, con la cantidad de licencias de sistema operativo y demás software que se requiera para una completa funcionalidad, así mismo deberá estar en la capacidad de ampliar sus requerimientos técnicos y funcionales para una correcta prestación de los servicios, acorde al número de agentes, servidores, supervisores y coordinadores del proyecto. De este último se debe garantizar su efectividad en control de llamadas y atención de reclamos. Igualmente debe garantizar la flexibilidad suficiente para generar los informes requeridos.

**EL PROPONENTE** deberá garantizar la protección contra virus en los PCS clientes como en los servidores si fuere del caso, con licencias actualizadas en versiones y legales.

**EL PROPONENTE** deberá:

1. Indicar en su propuesta las características de las bases de datos que construirá para los servicios a prestar, con sus alcances, contenido, procesos, procedimientos, tiempos, controles y formatos para mantenerla, consultarla, producir reportes e intercambiarlas con **LA PREVISORA S.A.** Se requiere que la base de datos y su respectiva infraestructura tecnológica soporte el volumen de transaccionalidad generada por la operación del Contact Center y sus indicadores de servicio.
2. Clasificar, enumerar y describir las estadísticas y reportes que puede generar y la periodicidad de entrega para los diferentes servicios prestados en el Contact Center, generar seguimiento a la solución de reclamos y almacenamiento de las causales para reportes estadísticos.
3. Todos los informes y estadísticas generados por **EL PROPONENTE** deberán ser generados en línea y de manera obligatoria, poder visualizarse en tiempo real dotar de usuarios para consulta a los funcionarios que **LA PREVISORA S.A.** designe por medio de navegadores, así mismo, se deberán generar en diferentes formatos, como: archivos planos, .txt, archivos .csv, archivos .xls, entre otros.
4. El software de gestión (CRM) debe generar registro histórico de todos los reclamos y solicitudes de servicio o de información. Almacenar la solicitud del cliente, aclaraciones, respuestas, acuerdos o cualquier comunicación, incluyendo el canal por donde se recibió, operador que lo recibe, quien lo radica, la fecha y hora del mismo.

Esta información deberá estar disponible para consulta en línea por el tiempo de duración del contrato.

5. El software deberá incorporar metodologías workflow para dirigir los reclamos y solicitudes que no pueden ser solucionados por los operadores, a las áreas especializadas de **LA PREVISORA S.A.**, para lo cual se podrán crear los usuarios requeridos para tal fin, por parte de la Compañía y no generará costo alguno adicional. El direccionamiento debe ser automático y dependerá del tipo de requerimiento.
6. Proveer las facilidades para la respuesta al cliente de acuerdo a los estándares que se establezcan. Mecanismos para responder vía teléfono, Chat, Internet, fax o correo escrito, almacenando y permitiendo la consulta del texto de radicación, de los textos durante la investigación y comentarios o acciones tomadas por **LA PREVISORA S.A.**
7. **EL PROPONENTE** deberá contar con herramientas de desarrollo que le permitan diseñar interfaces personalizadas, de acuerdo, con los requerimientos definidos por **LA PREVISORA S.A.** para cada uno de los servicios a desarrollarse.
8. Suministrar el software requerido integrado del sistema de gestión de llamadas o CRM, para el envío de mensajes de texto, de manera individual y/o masiva, a los clientes y/o usuarios de los diferentes servicios ofrecidos en el Contact Center. Deberá guardarse registro e histórico de cada mensaje enviado con sus respectivos datos asociados como fecha y hora, datos del cliente, etc.
9. Proveer herramientas de monitoreo en línea del estado de la Operación del Contact Center, paneles de estado y monitoreo de pantalla en un 100% de todos los equipos de cómputo de la operación.
10. Terminado el contrato, se deberá suministrar, sin costo alguno a **LA PREVISORA S.A.**, la estructura de la base de datos con la totalidad de la información y la herramienta que permita el manejo de la información en cuanto a ingreso consulta y generación de reportes.
11. Actualizar la base de datos de clientes, intermediarios, proveedores y aquellas que la compañía considere convenientes, mediante procesos de minería de datos, información recibida mediante llamadas inbound-outbound y aquellos que **LA PREVISORA S.A.** y el Contact Center considere pertinentes y vayan en beneficio de **LA PREVISORA S.A.** El Contact Center deberá presentar informes de los datos y los registros actualizados en el periodo que **LA PREVISORA S.A.** defina, como mínimo de manera mensual, con el fin de llevar el control de las mismas y generar campañas corporativas que beneficien a la entidad.
12. **LA PREVISORA S.A.** podrá realizar análisis de vulnerabilidades sobre la plataforma ofrecida por el Proponente con el fin de identificar posibles brechas de seguridad

que puedan comprometer la seguridad de la información de la Compañía, dichas vulnerabilidades deberán ser mitigadas por el proveedor.

#### **4.7.2. Desarrollos Tecnológicos**

**EL PROPONENTE** deberá realizar los desarrollos que solicite **LA PREVISORA S.A.** durante la vigencia del contrato relacionados con el mejoramiento de la operación, implementación de nuevos servicios, creación de encuestas, formularios, entre otros, sin que esto genere costos adicionales, los mismos, deberán realizarse a través de plataformas flexibles, que permitan diseñar interfaces personalizadas y ajustadas a las necesidades de los procesos requeridos por **LA PREVISORA S.A.**

**EL PROPONENTE** deberá suministrar el software requerido e integrado del sistema de gestión de llamadas o CRM para el manejo de la información de productos y servicios prestados a través del contact center, en el mismo se deben parametrizar funcionalidades como construcción de la base de datos, facilidades de actualización y desarrollo de nuevos procesos y contemplando los parámetros suficientes de seguridad de la información de logueo y registro de usuarios ilimitados con roles y perfiles estructurados conforme a las necesidades de los procesos y servicios.

Todos los desarrollos deberán concebirse bajo estrategias omnicanalidad y experiencia de cliente, que permita garantizar información en línea y el detalle unificado de las diferentes interacciones de clientes a través de los diferentes canales disponibles, de conformidad al servicio del contact center y los desarrollos front y back que compondrán a la operación.

##### **4.7.2.1. Desarrollo de guiones de la operación**

**EL PROPONENTE** deberá desarrollar los formularios de recepción, registro, tipificación y seguimiento de los servicios requeridos para los procesos, que incluyan dentro de sus funcionalidades la generación de reportes, el envío de correos automáticos, envío de mensajes de texto integrados, consulta en CRM, relación con el ID de las llamadas, entre otros, y de conformidad a las necesidades de **LA PREVISORA S.A.**

1. Todos sus desarrollos deberán cumplir con las normas existentes y aquellas que las modifiquen o se expandan respecto de las condiciones o características de las actividades propias de atención al cliente en contact centers; especialmente, a los lineamientos y marco regulatorio señalados por la Superintendencia Financiera de

Colombia, los cuales son concernientes a los servicios tecnológicos en la circular 042 de 2012 y demás normas aplicables. Los aplicativos que deba utilizar el contratista durante el desarrollo del contrato deben integrarse con los aplicativos de **LA PREVISORA S.A.**, de conformidad a las necesidades.

## 2. **Guiones y formularios para servicios del grupo: Asesores Junior**

- a. Directorio de conmutador: funcionalidad de consulta y actualización de directorio de conmutador conforme a la información que entregue **LA PREVISORA S.A** de áreas, funcionarios y extensiones a nivel nacional.
- b. Encuestas de Salida: formularios mediante cargabases para la ejecución de encuestas de satisfacción y otras campañas a necesidad de **LA PREVISORA S.A.**, que permitan captura de la información, integridad de la misma, generación de reportes y sincronización de la posible actualización de datos con llamadas de encuestas, con la base de datos de llamadas entrantes.
- c. Los demás formularios de registro y tipificación que sean necesarios para la prestación de los servicios requeridos por **LA PREVISORA S.A.** y que surjan durante la ejecución del contrato.

## 3. **Guiones y formularios para servicios del grupo: Asesores Senior**

- a. Radicación de siniestros: formulario de registro, tramite, seguimiento, información y tipificación de aviso de siniestros, con funcionalidades integradas como lo son envío de correos automáticos, mensajes de texto a los asegurados, funcionalidad de rotación de talleres y analistas (1 a 1) dependiendo marca, modelo y ciudad de reclamación, entre otros. Este guion deberá integrarse con el Web Service de consulta y Radicación de siniestros del sistema Core de **LA PREVISORA S.A.**
- b. Información general, verificación de pólizas: formulario de registro, trámite y tipificación de información general y validación de pólizas, que incluya la descripción del servicio ofrecido, su resultado e información complementaria.
- c. Servicios de asistencia: formulario de registro, tramite información y tipificación de los servicios de asistencia gestionados a través del contact center con el proveedor de asistencia correspondiente.
- d. Formulario de actualización SARLAFT: deberá contener los componentes principales del formulario físico definido por **LA PREVISORA S.A.** y el mismo comprenderá el proceso mediante tiquetera para las respectivas autorizaciones por parte de los niveles II para la revisión de la información

suministrada por los asegurados (cuando aplique), así mismo, comprenderá el envío de correos electrónicos y mensajes de texto de código de verificación y aviso.

- e. Formulario de la mesa de indemnizaciones: con este desarrollo El Proponente deberá facilitar el registro, tipificación y escalamiento de los casos conforme a niveles de atención, siendo el contact center el nivel I y las áreas que **LA PREVISORA S.A.** defina el nivel II, el mismo deberá permitir el envío de correos automáticos y tipificaciones de seguimiento, generación de alertas, reportes, entre otros.
- f. Los demás formularios de registro y tipificación que sean necesarios para la prestación de los servicios requeridos por **LA PREVISORA S.A.** y que surjan durante la ejecución del contrato.

#### **4. Guiones y formularios para servicios del grupo: Asesores Back Office**

- a. Módulo de gestión, tramite, seguimiento y documentación del proceso de PQR'S y Derechos de Petición: **EL PROPONENTE** deberá desarrollar un módulo de PQRS para control, administración y seguimiento, que permita llevar registro estadístico sistematizado por cada queja, incluyendo los datos del cliente, junto con los campos de tipificación y texto conforme a lo solicitado por la Compañía, los cuales pueden ser modificados o ampliados según las exigencias del servicio. Así mismo, deberá contener:

- Facilidad para adjuntar archivos
- Disparador de correos automáticos de acuerdo a las especificaciones de **LA PREVISORA S.A.**
- Asignación de números de tiquete únicos por cada PQRS.
- Modificaciones según normatividad de la Superintendencia Financiera y/o normatividad que aplique al proceso.
- Fechas de registro y conteo de tiempos de forma automatizada acorde a las políticas internas.
- Y demás requerimientos que **LA PREVISORA S.A.** considere necesarios y funcionales.

El módulo de PQRS y Derechos de Petición deberá configurarse también para operar a través de la página web de **LA PREVISORA S.A** con una IP pública debidamente configurada con restricciones de seguridad de la información, siendo un canal alternativo de presentación de inconformidades o solicitudes por

parte de los usuarios. Así mismo, mediante este medio los clientes deben tener acceso a un módulo de consulta en línea sobre el estado de las PQR'S o Derechos de Petición acorde a las especificaciones que **LA PREVISORA S.A.** defina para tal fin. Se deberán generar reportes con el consolidado de la traza de PQRS y Derechos de Petición, los cuales tendrán que estar disponibles en cualquier momento y para consulta en línea, previa definición entre las partes sobre las características de dichos reportes y contemplando los cambios que surjan durante la ejecución del contrato.

- b) Los demás formularios de registro y tipificación que sean necesarios para la prestación de los servicios requeridos por **LA PREVISORA S.A.** y que surjan durante la ejecución del contrato.

#### **4.7.2.2. Perfiles de acceso y roles**

**El PROVEEDOR** deberá establecer perfiles de acceso y roles acorde a cada grupo de trabajo, incluyendo, además, los perfiles de tecnología, personal administrativo y cliente, los mismos, deberán documentarse con sus respectivas funcionalidades.

No existirá restricción en la creación de usuarios, la cantidad dependerá de las necesidades del servicio y no se generarán costos adicionales por los mismos. Actualmente se usan en promedio 75 usuarios de la operación y 87 usuarios en accesos mediante IP pública.

Se deberá definir por parte del jefe de operaciones asignado o el supervisor, según sea el caso, los accesos requeridos a las aplicaciones y sistemas y deberán tramitarse a través de la Gerencia de Servicio.

No se admitirá la creación de cuentas genéricas, cada asesor contará con un usuario y clave para el ingreso de manera personal e intransferible. Sólo se permitirán cuentas genéricas para los procesos de cargue de bases.

#### **4.7.2.3. Desarrollo funcionalidad video-llamada**

El Contact Center por medio de este servicio deberá atender las llamadas de los clientes a través de la opción en el portal de la entidad y por medio del cual los usuarios podrán realizar una llamada en video que los comunicará con el contact center para recibir información y servicio. Este desarrollo deberá contener la tecnología y versionamiento

suficiente para permitir el acceso a nuestros clientes sin mayores traumatismos, así mismo, deberá integrarse con el Software CRM del proponente para realizar el correspondiente registro en la hoja de vida del cliente.

#### **4.7.2.4. Desarrollo funcionalidad Chat online y Chat-BOT**

**EL PROPONENTE** deberá estar en la capacidad de atender las solicitudes de clientes a través de Chat On line, herramienta que debe ser desarrollada con sus respectivas licencias (si aplica) y configurada para alojarla en la página web de **LA PREVISORA S.A.** Así mismo, conforme a la tipología de consultas frecuentes, deberá generar Los chat-Bot a lugar para garantizar eficiencias en el uso de los recursos asignados a este servicio.

**EL PROPONENTE** deberá tener disponibilidad para implementar y hacer funcional el uso de Whatsapp Business, contemplando los requerimientos técnicos, administrativos y humanos, sin que generé costos adicionales a **LA PREVISORA S.A** y en el momento en el que se requiera.

#### **4.7.2.5. Desarrollo funcionalidad contestadora o virtual-hold**

Mediante este servicio el contact center deberá desarrollar la solución que permita realizar el retorno de llamadas automáticas a aquellos clientes que seleccionen la opción de devolución de llamadas cuando se presenten encolamiento en la línea, a través de la opción de audiorespuesta previamente configurada en el IVR, en donde se guardará la información de contacto del cliente.

Se debe disponer de un sistema que permita transferir al usuario a un guion para registrar sus datos y un número telefónico de contacto para devolverle la llamada en los eventos y horarios que **LA PREVISORA S.A.** lo determine.

Cualquier cambio solicitado por **LA PREVISORA S.A.** no debe superar dos (2) días hábiles en ser implementado.

La herramienta deberá estar en la capacidad de devolver automáticamente el 100% de las llamadas que ingresen por este servicio y permitir la generación de informes estadísticos.

#### **4.7.2.6. Integraciones Web Service**



**EL PROPONENTE** deberá desarrollar y/o consumir las funcionalidades e integraciones Web Service que requiera **La Previsora S.A.** para mantener conexiones e información actualizada entre aplicativos y que a su vez permita generar eficiencias en los procesos. Para el inicio del contrato, el proponente deberá garantizar las siguientes integraciones:

- Integración modulo/guion radicación de siniestros y PQR's con la App de **LA PREVISORA S.A.** Exponer y consumir.
- Integración modulo/guion consulta y radicación de siniestros con SISE. Exponer y consumir.
- Vistas materializadas de reportes de la operación.

Una vez sea adjudicado el contrato, se entregarán los correspondientes contratos de WS al **PROponente** para su respectiva configuración conforme al cronograma de implementación.

**EL PROPONENTE** deberá apoyar y disponer los medios técnicos y tecnológicos para la implementación de las estrategias de interoperabilidad de los sistemas de información de la operación, con los funcionarios de **LA PREVISORA S.A.** en sus diversos procesos, áreas y programas; en las condiciones que se indiquen por la Compañía.

**EL PROPONENTE** pondrá a disposición la tecnología necesaria y entregará en los tiempos que **LA PREVISORA S.A.** defina previamente, los campos de información y las variables que se encuentren registradas en los sistemas de información del Proponente y que sean requeridas por **LA PREVISORA S.A.**

El desarrollo de integraciones adicionales no generará costos adicionales para **LA PREVISORA S.A.**

#### **4.7.2.7. Desarrollo cargabases**

**EL PROPONENTE** deberá desarrollar los cargabase necesarios para el registro de bases de uso de la operación de consulta y las del servicio de mesa de encuestas. Así mismo, deberá apoyar en el desarrollo de cargabases para el registro de pólizas en proceso de expedición o renovación a fin de no realizar la negación de los servicios de asistencia, mencionadas bases serán cargadas por las sucursales y serán consultadas en línea a través del contact center y el proveedor de asistencia. Este cargabase deberá tener la opción de ingreso desde equipos fuera de la Compañía, para lo cual **EL PROVEEDOR** deberá configurar los esquemas de seguridad de la información pertinentes.

#### **4.7.2.8. Desarrollo de Agendas**

En el sistema del **PROPONENTE** se deberán desarrollar las agendas para devolución de llamadas tanto de casos pendientes como de casos escalados mediante un tercero como lo es el proveedor de asistencia, las llamadas deberán ser predictivas y asignadas con la prioridad que se defina acorde a la criticidad del proceso.

#### **4.7.2.9. Acceso y complementariedad a nuevos servicios**

En virtud de la constante evolución de las tecnologías de la información y las comunicaciones, los servicios que **LA PREVISORA S.A.** pueda requerir para la comunicación con los clientes no pueden limitarse a la descripción de los canales actuales, pues estos podrían en el transcurso del tiempo volverse ineficientes u obsoletos. Se debe garantizar disponibilidad razonable para prestar servicios adicionales y/o actualizaciones de servicios que, aunque no estén expresamente descritos atrás, complementen la oferta de servicios.

#### **4.7.3. Estadísticas y reportes del software y la base de datos**

Para todos desarrollos tecnológicos, **EL PROVEEDOR** deberá estar en la capacidad de generar estadísticas y reportes con información diaria en tiempo real, según lo consignado en reporte y tipificación de cada llamada. Los reportes de operación mínimos son los siguientes:

1. Reporte de la planta telefónica, relacionando la cantidad de llamadas recibidas, atendidas, abandonadas y perdidas por franjas de horas.
2. Reporte de llamadas atendidas, según motivo de la llamada (tipificación)
3. Reporte de niveles de servicio
4. Distribución de las llamadas por hora y por día
5. Ingreso de llamadas por opciones del IVR
6. Reportes de PQR'S
7. Reportes de agendas
8. Reportes por tipo de servicio
9. Entre otros, conforme a las necesidades de **LA PREVISORA S.A.**

Los mencionados reportes se deben enviar con la periodicidad que **LA PREVISORA S.A.** defina, los mismos pueden ser automáticos mediante correo electrónico o con análisis

por parte del personal administrativo exclusivo de la operación y se deben construir en conjunto.

#### **4.7.4. Requerimientos de Telefonía**

##### **4.7.4.1. Administración de las líneas telefónicas**

**EL PROPONENTE** administrará las líneas de servicio de **LA PREVISORA S.A.**, dispondrá de la línea 018000910554 para atender exclusivamente las llamadas nacionales y la línea 3487555 de troncal SIP para atender las llamadas de Bogotá y 3487550 para atender el fax. Los costos por utilización de esta línea serán asumidos por **LA PREVISORA S.A.**

El Contact Center deberá utilizar los servicios de telefonía IP para optimizar la operación.

Deberá estar en la capacidad de conectar e interactuar con troncales SIP y NEC, esta última para los servicios de conmutador de la línea fija PBX.

##### **4.7.4.2. Software para marcación y recepción de llamadas**

**EL PROPONENTE** debe suministrar el software que permita la recepción y marcación automática de llamadas así:

- Recepción automática con colas de IVR asignadas.
- Marcado predictivo.
- Marcado progresivo.
- Ofrecer la posibilidad de reprogramar las llamadas.
- Registrar el motivo de la terminación de la llamada.
- Tipificar la llamada, según proceso.
- Incluir observaciones a la llamada.
- Identificar el estado de las llamadas.
- Identificar los números entrantes y salientes de llamadas.

Para los servicios de la Mesa de Encuestas, el sistema deberá permitir que los supervisores de la operación incluyan los listados de cada una de las campañas de salida que se deban realizar, de igual forma, debe ser flexible y admitir que para cada campaña se incluyan los campos requeridos, incluyendo aquellos en los que se debe capturar información del cliente.

#### **4.7.4.3. Software para Grabación de las llamadas**

**EL PROPONENTE** dispondrá de un software que permita la grabación del 100% de las llamadas de entrada y salida (se admitirá un porcentaje de error del 0.05%), así mismo, realizar consultas de las grabaciones y llamadas atendidas en tiempo real; estas deben tener una buena calidad sonora (que se identifique la conversación de los dos interlocutores con facilidad), independiente del tipo de programa y formato que se utilice para la grabación.

Las grabaciones deben registrarse en un medio que permita realizar la consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del cliente; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; agente que recibe la llamada.

**LA PREVISORA S.A.** podrá solicitar grabaciones de llamadas específicas para responder requerimientos, éstas deberán ser entregadas en un periodo no superior a dos (2) horas. Las grabaciones deberán entregarse en formato convencional de lectura estándar. Las grabaciones de llamadas de entrada y de salida deberán permanecer activas en el sistema por un mínimo de seis (6) meses para consulta inmediata, el Proponente deberá establecer de mecanismos como carpetas compartidas para el envío de las grabaciones requeridas por **LA PREVISORA S.A.**

Deberán aplicarse los lineamientos determinados por el Archivo General de la Nación para el almacenamiento y conservación de estos archivos, hasta el momento de su entrega definitiva a **LA PREVISORA S.A.**

#### **4.7.4.4. Telecomunicaciones**

**EL PROPONENTE** deberá proveer los componentes necesarios de telecomunicaciones para la operación del Contact Center, la cual debe poseer la capacidad necesaria para los servicios y requerimientos a prestar y deberá considerar los posibles aumentos a lugar en las capacidades de almacenamiento, además de la tecnología de punta que considere pertinente para el buen funcionamiento y prestación de los servicios que ofrecerá **LA PREVISORA S.A.** a través del Contact Center.

**EL PROPONENTE** deberá garantizar:

1. Distribución automática de llamadas.

## 2. Unidades de respuesta de voz interactiva (IVR).

- Terminales telefónicas agentes y supervisores.
- Opciones de conferencia.
- Estadísticas para el administrador.
- Llamadas manuales en paralelo de mínimo 3 canales.
- Guion con árbol de decisiones-IVR básico y adaptable a las necesidades de **LA PREVISORA S.A.**
- Workflow.
- Aviso de llamada entrante.
- Software de administración de llamadas y servicios del Contact Center (CRM).
- Grabación del 100% de las llamadas.
- Interconexión con la planta de propiedad de **LA PREVISORA S.A** que se encuentre en funcionamiento durante la vigencia del contrato.
- Marcación automática, predictiva.
- Servidor de fax entrante y saliente configurado y administrado desde el CRM (Fax server).
- IVR con integración a la base de datos.
- Asignación automáticamente un número único de llamada.
- Determinar automáticamente fecha y hora de la llamada.
- Identificación de agente que atiende la llamada.
- Identificación de número, municipio y departamento de donde procede la llamada.
- Enrutamiento inteligente de las llamadas previa categorización de los servicios, conforme al dimensionamiento y a las condiciones que La Previsora S.A. determine.
- Ingresar mediante marcaciones de IVR la información de clientes que se comunican con **LA PREVISORA S.A.**
- Ofrecer la posibilidad de reprogramar las llamadas.
- La secuencia y datos de la transferencia por niveles e inclusión de las observaciones respectivas.
- Administración de desborde de llamadas manejando colas.
- Crear una alerta en la pantalla del software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase el tiempo promedio de llamada minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).
- Las llamadas deben ser presentadas a los asesores de forma totalmente silenciosa, con mensajes de audio en su diadema telefónica y ventanas informativas en su pantalla. No deben existir tonos de timbre para el acceso de las llamadas, el

software deberá permitir al coordinador de la operación ejecutar las acciones correctivas o de ajuste necesarias para optimizar el uso de los recursos (asignar nuevos asesores, modificar los parámetros de atención, asignar nuevas prioridades, entre otras) sin detener el servicio ni desconectar a los agentes de manera inmediata.

- Al momento de adjudicar el contrato **EL PROPONENTE** deberá contar con la herramienta de software de gestión telefónica con las funciones generales mínimas; y dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la adjudicación del contrato deberá haber adaptado este software para cumplir con los requerimientos específicos del **LA PREVISORA S.A.**, esto incluye la adecuación de los niveles de tipificación de acuerdo con los requerimientos de la Compañía.
- En el caso de requerir actualizaciones en los niveles de tipificación, estos no deben tardarse más de 2 días hábiles.

**LA PREVISORA S.A.** podrá realizar visita al **PROponente** y validar cualquiera de estos servicios. El incumplimiento de alguno de ellos dará lugar a la descalificación de la oferta.

#### **4.7.4.5. Parametrizaciones de los sistemas interactivos de voz (IVR)**

El IVR deberá configurarse conforme a las especificaciones de **LA PREVISORA S.A.**, conteniendo, entre otras las siguientes funcionalidades al momento de ser implementado:

1. Debe permitirse las opciones de consulta, solicitadas por **LA PREVISORA S.A.**
2. **LA PREVISORA S.A.** aprobará los textos del contenido de la información, los niveles de seguridad para el acceso a la información y otros inherentes a la operación de la línea de audio respuesta IVR.
3. **LA PREVISORA S.A.** solicitará modificaciones del IVR según las necesidades del negocio, sin que esto genere costo alguno.
4. Disponer de un software que permita atender peticiones de información formuladas vía telefónica utilizando sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR). La opción debe ser robusta y de fácil implementación. Este sistema debe estar disponible según demanda de **LA PREVISORA S.A.** para suministrar información de procesos, caso en el cual se solicitará al Proponente la puesta en marcha del servicio, previa entrega de las bases de datos pertinentes para transmitir la información a los clientes.

5. Desarrollo, montaje y operación veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, trescientos sesenta y cinco (365) días al año de un servicio de IVR transaccional que ofrezca a las personas que se comuniquen a la línea local y/o a la línea gratuita nacional, digite el número de cédula y responda correctamente las preguntas filtro que se dispongan para cada caso.
6. Consulta de información acorde a requerimientos de **LA PREVISORA S.A.** las bases de consulta, estas deberán estar disponibles para consulta de los clientes en un tiempo no mayor a dos (2) días hábiles una vez sean entregadas por la Compañía.

#### **4.7.4.6. Mensajes de texto**

**EL PROPONENTE** deberá contar con las herramientas necesarias que permitan el envío de mensajes de texto, con un paquete mensual de 50.000 mensajes de texto sin que estos generen costos adicionales para **LA PREVISORA S.A.**

Por su parte deberá proveer mecanismos para el envío de mensajes con respuesta doble vía que permita a los clientes responder a los SMS sin que les genere costos adicionales a los receptores y a **LA PREVISORA S.A.** De este último, el proponente deberá garantizar un paquete mensual de 3.500 SMS.

#### **4.7.4.7. Minutos a celular**

**EL PROPONENTE** deberá suministrar un paquete mensual de 100.000 minutos a celular para cualquier operador y 6500 de minutos a larga distancia, estos no generarán costos a La Previsora S.A., por lo que deberán ser contemplados en el valor de la propuesta.

No se deberán generar llamadas a celular y larga distancia utilizando las troncales SIP de **LA PREVISORA S.A.**, para esto, **EL PROVEEDOR** deberá configurar sus plataformas para que las llamadas a celular se realicen a través de sus propios canales. Las llamadas locales serán asumidas por **LA PREVISORA S.A.**

**EL PROPONENTE** en su propuesta deberá establecer el valor del minuto mensual, en caso de no utilizarse el paquete completo, se destinará el valor sobrante al mes en una bolsa de dinero a favor para uso de mejoramiento en la operación en temas de eficiencias operativas y formación.

#### **4.7.5. Infraestructura Física y Tecnológica**

#### **4.7.5.1. Instalaciones del Contratista**

Las instalaciones deben contar con los parámetros de seguridad de acceso físico, ventilación, salubridad, iluminación natural, no cableado a la vista, con el fin de brindar un ambiente laboral apropiado para el personal dispuesto a la operación y que cumpla con los estándares de salud y bienestar de los asesores que atenderán a los clientes de **LA PREVISORA S.A.** La operación en su totalidad debe encontrarse unificada en las mismas instalaciones y espacio asignado para la campaña.

Debe disponer de infraestructura física con capacidad para estaciones de trabajo activas y espacio individual, dando espacio para el giro entre espaldas y espaldas, así como en los laterales de acuerdo al metraje mínimo que por normativa de Contact Centers aplique.

**EL PROPONENTE** debe disponer de 1 baño por cada 20 asesores (hombres) y 1 baño por cada 15 asesoras (mujeres) de uso exclusivo para la operación de **LA PREVISORA S.A.**

**EL PROPONENTE** debe disponer de 1 locker exclusivo por cada asesor que pertenezca a la operación, adicionalmente cada integrante del staff debe contar con su propia cajonera o mueble de escritorio.

**EL PROPONENTE** debe garantizar transporte al personal que salga de turno o ingrese después de las 8pm, con el fin de brindar seguridad al personal que labora para la campaña.

Se llevará a cabo una visita previa a las instalaciones que serán asignadas para la operación, la cual debe cumplir con los requisitos antes mencionados. En caso de que el oferente no cuente con la estructura física que se requiere, será rechazado.

Por su parte, se realizarán visitas periódicas por parte del supervisor del contrato, a las instalaciones que el contratista pretenda asignar para el funcionamiento de la operación, en verificación de las óptimas condiciones para los asesores que atiendan las líneas de la Compañía.

**EL PROVEEDOR** debe adoptar y aplicar de manera obligatoria las medidas de bioseguridad dispuesta para contact centers para mitigar y controlar la pandemia del



Coronavirus COVID-19, adoptadas en la Resolución 666 del 24 de abril del 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

#### **4.7.5.2. Plan de continuidad de Previsora Seguros**

**LA PREVISORA S.A.** requiere apalancar el PCN a través del contact center, razón por la cual, debe funcionar la operación en simultanea (Bogotá-Medellín o en las ciudades donde opere el data center principal y alterno de **LA PREVISORA S.A.**), en los casos en que se presenten eventualidades en la operación principal, el servicio no puede interrumpirse y deberá prestarse a través del contact center ubicado en el sitio alterno. **EL PROPONENTE** debe garantizar las configuraciones pertinentes que comprendan enrutamientos de voz y de datos que no dependan de procedimientos manuales generados desde sitio principal y en caliente, teniendo como tolerancia de pérdida de información como máximo 24 horas.

**EL PROPONENTE** deberá proveer e instalar toda la infraestructura física y tecnológica tanto de hardware, software, canales de comunicación (WAN), LAN, entre otros, necesaria para cumplir a cabalidad con el servicio ofertado, canales de comunicación entre la sede donde se encuentren los asesores del contact center y el datacenter principal de **LA PREVISORA S.A.**, canal de comunicaciones entre el sitio alterno del contact center y el datacenter alterno de **LA PREVISORA S.A** (estos canales deberán manejar elementos de encriptación y cumplir con lo establecido en la circular 029 de 2019 de la Superintendencia Financiera de Colombia), en dado caso que **EL PROPONENTE** entre en DRP deberá estar en capacidad de soportar la operación en su sitio alterno con equipos de cómputo para los asesores junto con todas las herramientas necesarias para prestar adecuadamente el servicio, entre otros.

Si durante la vigencia del contrato las ubicaciones físicas de estos sitios cambian, el Proponente debe trasladar los canales de comunicación sin costo adicional para **LA PREVISORA S.A.**

#### **4.7.5.3. Operación Contact Center Simultanea**

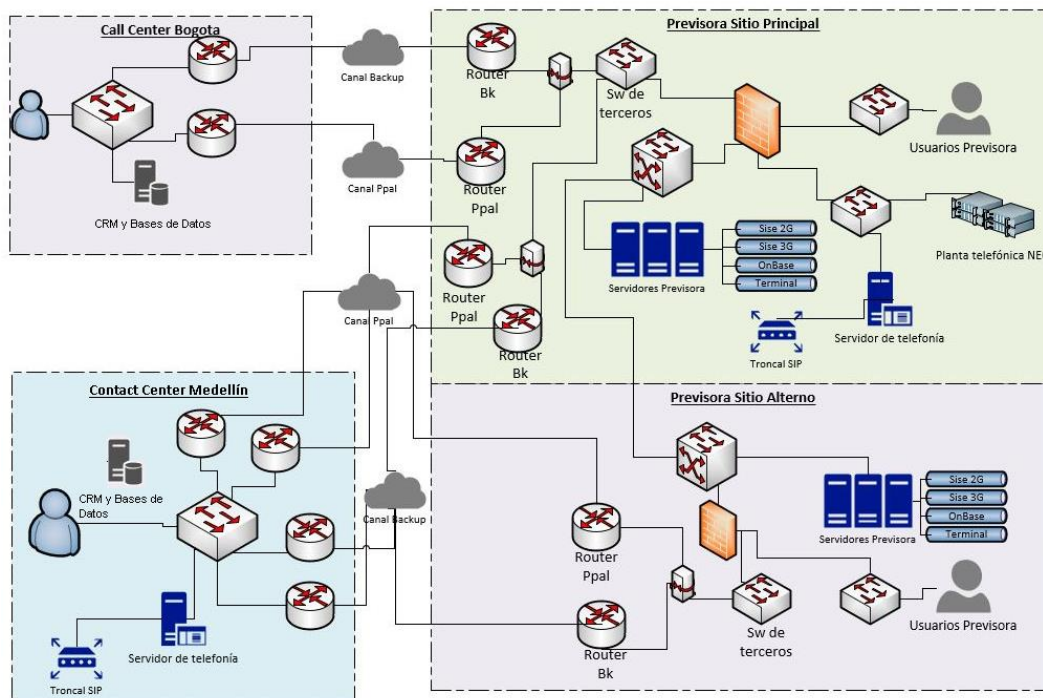
**EL PROPONENTE** debe garantizar el correcto funcionamiento de la operación simultánea en las instalaciones del proveedor Sitio Principal y las instalaciones del proveedor Sitio Alterno, compartiendo en tiempo real información y almacenamiento de la misma en cada uno de los servidores ubicados en las dos ciudades. Se debe realizar distribución de las llamadas de acuerdo al personal ubicado en cada una de las sedes y

las respectivas colas de atención. Este modelo apalancará el Plan de Continuidad de Negocio previsto por la Compañía.

La ejecución del contrato será adelantada en las instalaciones del **PROPONENTE**, en conexión Bogotá-Medellín (o en la ciudad donde opere el data center de **LA PREVISORA S.A.**), para lo cual, éste deberá adecuar un lugar de trabajo para el Contact Center al inicio del contrato y sitios necesarios para instalación de equipos, incluyendo la infraestructura física con módulos para agentes y supervisores, cableado estructurado con puntos eléctricos, de voz/datos, cuarto para instalación de servidores, espacio para ubicación de lockers y un sitio exclusivo para la operación de **LA PREVISORA S.A.** en las respectivas ciudades (principal y alterna) y contemplando todos los parámetros de seguridad de la información para Contact Center.

Actualmente, el data center principal y alternativo de **LA PREVISORA S.A** opera en Bogotá y Medellín respectivamente **y en caso de realizarse un posible cambio de ubicación de los mismos, EL PROPONENTE deberá contemplar el traslado de sus canales para mantener la conectividad que apalanca al Plan de Continuidad del Negocio, sin que esto le genere costos adicionales a LA PREVISORA S.A.**

Conexión Actual Previsora Casa Matriz (Bogotá)-Instalaciones proveedor (Bogotá-Medellín)



Para esto **EL PROPONENTE** deberá suministrar los respectivos canales dedicados y servidores que permitan la conexión entre las instalaciones de **LA PREVISORA S.A.** y las instalaciones del **PROponente** en Bogotá y Medellín. Los canales dedicados deberán contar con su respectivo canal principal y canal back up, este último debe ser contratado con una empresa de comunicación diferente a la de los canales principales o en su defecto configurarse en nodos diferentes. Estos canales también soportaran el backup diario tanto de datos como de voz.

Para la operación en sitio alternativo, se estima gestionar el 20% del total de la operación requerida en los presentes términos, porcentaje que podrá ajustarse acorde a las necesidades de **LA PREVISORA S.A.**, previo acuerdo entre las partes.

La operación simultánea se requiere en conexión con la ciudad de Medellín, toda vez que acorde al Plan de Continuidad de Negocio de la Compañía, el COC (Centro de Operación en Contingencia) y data center alternativo están establecidos en dicha ciudad. No obstante, en caso de que la Compañía modifique la ubicación física del data center principal y/o alternativo, **EL PROPONENTE** deberá realizar los cambios de infraestructura y tecnológicos, sin que esto genere costos, con el propósito de mantener la conectividad.

**EL PROPONENTE** deberá contar con sistemas de seguridad perimetral informática que integren firewalls, IPS, IDS, Antimalware, sistemas DLP, que aseguren la confidencialidad y seguridad y en cumplimiento de la normatividad: Circulares Externas 052 de 2007, 022 de 2010, 042 de 2012, 029 de 2014, emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y certificación vigente de la norma ISO27001:2013, así como las demás que las modifiquen o complementen durante la ejecución del contrato.

**Nota:** **EL PROPONENTE** es libre de adjuntar en su propuesta el diagrama de conectividad que puede diferir del anteriormente detallado; no obstante, su oferta deberá guardar relación con el principio de triangulación definida para el Plan de Continuidad de **LA PREVISORA S.A.**

#### **4.7.5.4. Datacenter alternativo del proponente**

**EL PROPONENTE** deberá contar con un data center en sitio alternativo con el fin de garantizar la continuidad del negocio para la entidad, puede ser sede del proveedor y compartir recursos de su data center a través del canal dedicado, esto con el fin de contar con back up de la información de la operación en un lugar diferente a las operaciones.

**EL PROPONENTE** deberá acreditarlo en su propuesta, mediante certificación firmada por el representante legal y en cuyo caso, **LA PREVISORA S.A.** verificará directamente en las instalaciones del mismo.

#### **4.7.5.5. Canales de comunicación**

Con el fin de garantizar el adecuado uso de las herramientas y obtener seguridad de acceso de manera eficiente y con alta disponibilidad, se debe instalar los canales dedicados de comunicaciones así:

- Instalaciones del **PROponente** en Bogotá y la oficina principal de **LA PREVISORA S.A.**
- Oficina principal de **LA PREVISORA S.A.** con las instalaciones del **PROponente** en Medellín.
- Instalaciones del **PROponente** en Bogotá con las instalaciones del Proponente en Medellín.
- Instalaciones del **PROponente** en Medellín con el data center alterno de **LA PREVISORA S.A.**

Estos canales son del tipo MPLS/IP de transmisión en Fibra Óptica y para garantizar la correcta redundancia, se solicitan mínimo con un ancho de banda de 10 MBPS y debidamente cifrados.

Estos canales serán usados para la comunicación entre las sedes antes mencionadas para y poder desarrollar la operación en línea Bogotá – Medellín.

Se debe contemplar las instalaciones de última milla en las sedes y además deberán realizar la acometida interna (en caso de ser requerida).

#### **4.7.5.6. Equipos Enrutadores**

Los equipos enrutadores necesarios para la prestación de las últimas millas requeridas deben contar con características como:

- Manejo de listas de acceso.
- Posibilidad de manejo de múltiples usuarios.
- Funcionalidad de QoS

#### 4.7.5.7. Servidores

Se requiere que **EL PROPONENTE** provea los servidores de telefonía, datos y software para la conexión Bogotá y Medellín (o en las ciudades en donde opere el data center principal y alterno de **LA PREVISORA S.A.**), se encargará de garantizar que las especificaciones de los mismos cumplan con el rendimiento y capacidad del software. Si para el correcto desempeño del software se requiere mayor capacidad, **EL PROPONENTE** deberá ajustarlo para garantizar el óptimo desempeño y los costos deberán ser asumidos por **EL PROPONENTE**.

Si la capacidad de almacenaje en el disco duro es insuficiente durante la ejecución del contrato, el proponente deberá estar en la capacidad de ampliarlo sin que esto genere costos adicionales. **EL PROPONENTE** en su oferta deberá detallar la siguiente información:

- Sistema operativo: nombre, tipo, service pack aplicado, idioma, product key.
- Procesador (CPU): fabricante, modelo, velocidad.
- Memoria RAM: total de RAM, número de módulos de memoria, tipo y tamaño.
- BIOS/Firmware: versión.
- Disco duro: fabricante, capacidad, tecnología.
- Capacidad de Almacenamiento
- Controladora de discos y tipo
- Fuentes redundantes
- Garantía
- Plataforma de virtualización

#### 4.7.5.8. Ubicación de los servidores

Se hace necesario ubicar el servidor principal de telefonía de la ciudad de Bogotá en las instalaciones de Casa Matriz de **LA PREVISORA S.A.** o en donde se ubique el centro de cómputo de la Compañía, dada las condiciones de conectividad actuales a la planta de telefonía NEC, por su parte, el servidor alterno de telefonía para la conexión con Medellín y los servidores de servicios de software tanto en Bogotá como en Medellín deberán estar ubicados en las instalaciones del **PROponente** en las ciudades donde opere su operación principal y alterna.

**Nota:** Si durante la vigencia del contrato **LA PREVISORA S.A.** realiza el cambio de tecnología PRI a SIP (conexión conmutador), **EL PROPONENTE** deberá movilizar el

servidor de telefonía de las instalaciones de la Compañía a sus propias instalaciones o virtualizar los servicios sin que estos genere costos adicionales a **LA PREVISORA S.A.**

#### 4.7.5.8.1. Traslado de la troncal SIP en Medellín

**EL PROPONENTE** deberá asumir el costo por el traslado de la troncal SIP en Medellín a sus instalaciones, una vez seleccionado, deberá coordinarse con **LA PREVISORA S.A.** para el respectivo proceso.

#### 4.7.5.9. Rack

**EL PROPONENTE** deberá proporcionar el rack en el cual se van a instalar los equipos necesarios en la sede alterna del Proponente, que se encuentre debidamente conectado a la puesta a tierra y debidamente anclado para evitar movimientos que puedan afectar los equipos al interior de éste o las conexiones realizadas. Los patch core, patch panel y cualquier elemento de cableado estructurado debe ser mínimo categoría 6 y debe ser de una marca reconocida (AMP, Panduit, etc). Para la sede de Bogotá se otorgará espacio en el rack de las instalaciones de **LA PREVISORA S.A.** para el servidor de telefonía del Proponente, hasta tanto se realice el cambio de tecnología PRI a SIP, en cuyo caso el Proponente deberá realizar el traslado del servidor a sus propias instalaciones o virtualizar los servicios sin que estos genere costos adicionales a **LA PREVISORA S.A.**

#### 4.7.5.10. Niveles de calidad mínimos

Para el enlace de comunicaciones se deberá garantizar los niveles de calidad del servicio de acuerdo con el siguiente cuadro:

No.	Niveles de Servicio y Soporte	Valor Mínimo Solicitado
1	Porcentaje de disponibilidad	> 99.6 % Extremo a extremo
2	Tasa de bits errados (BER)	< 1 * 10e(-9)
3	Valores de MTTR (Mean Time To Repair)	<= 4 horas

No.	Niveles de Servicio y Soporte	Valor Mínimo Solicitado
4	Opciones de Respaldo y Contingencia de la red de comunicaciones del Proponente en su backbone.	Ofrecer un sistema totalmente redundante.
5	Sistema de administración y supervisión	Ofrecer administración y supervisión mediante sistemas de medición, control y supervisión
6	Reporte de fallas y Servicio técnico disponible	Ofrecer servicio con disponibilidad de 24 horas al día, 7 días a la semana
7	Garantía de utilización de los protocolos de red	Garantizar que el servicio de comunicaciones ofrecido no afectará el stack de protocolos TCP/IP utilizados por <b>LA PREVISORA S.A.</b>
8	Flexibilidad para la ampliación del ancho de banda	Ofrecer modificar la capacidad de transmisión del enlace a solicitud <b>LA PREVISORA S.A.</b> (en caso de ser necesario) en forma ágil y sin que esto implique trastornos en la operación del servicio.

#### 4.7.5.11. Back Up de la Información

##### 1. En línea

**EL PROPONENTE** deberá garantizar back up de datos, generando dos espejos de la base, una en las instalaciones del proveedor utilizando el canal dedicado y otra en el mismo servidor pero en un disco alterno. (Suministrar esquemas).

Para las grabaciones de llamadas, se deberá realizar el procedimiento de back up automático en horas de poco tráfico (madrugada), para que sean almacenadas en las instalaciones del proveedor. (Suministrar esquema).

## 2. Físicos

**EL PROPONENTE** deberá adoptar una metodología de copias de seguridad de los registros de llamadas entrantes y salientes, así como la data de PQR's, en una entrega con periodicidad semestral, deberá entregar en discos duros de almacenamiento externo dicha información. La capacidad de los discos duros deberá corresponder a la mayor capacidad de almacenamiento disponible al momento de la entrega a **LA PREVISORA S.A.**

El Contact Center debe realizar y mantener los back up de las bases de datos, mediante administración externa e interna, garantizando una periodicidad mínima y un sitio externo de custodia. Lo anterior, de acuerdo a previos procesos, periodicidad y procedimientos que definan las partes, y deberá realizarse durante la ejecución del contrato.

### 4.7.5.12. Requerimientos Tecnológicos

Los equipos y software utilizados deben estar acorde con: la cantidad de agentes, supervisores, coordinadores, los procesos de cargue de bases de datos, procesos de actualización de datos, software de gestión, información histórica, software de conectividad con los sistemas de **LA PREVISORA S.A.**, desarrollados y requeridos para conectarse a los sistemas que ella posee.

**EL PROPONENTE** debe suministrar todos los equipos (servidores y PC'S) y software necesario para el correcto funcionamiento del servicio, así como las impresoras con sus insumos, partes y repuestos que sean necesarias para los equipos. Los equipos de los agentes deberán estar actualizados, acorde con la tecnología disponible en el mercado, así mismo deben contar con el licenciamiento respectivo del software que tenga instalado y/o se requiera para el uso de la operación del Contact Center, y los controles del sistema requeridos.

**EL PROPONENTE** deberá certificar y garantizar el cumplimiento en su propuesta los siguientes aspectos:

- a. Certificar que la instalación, configuración, gestión, actualizaciones, monitoreo y el soporte técnico y preventivo de los equipos de cómputo, su software, su sistema operativo y sus periféricos, no serán responsabilidad de **LA PREVISORA S.A.**



- b. Certificar que cumplirá los Lineamientos de Seguridad Tecnológica: "El proveedor de la solución se debe comprometer a que todo el software que suministrará y utilizará, se encuentra debidamente licenciado, garantizando la inviolabilidad de los derechos de autor y propiedad intelectual de los bienes utilizados, siendo responsable de todas las acciones y sanciones penales y/o administrativas a las que haya lugar. Deberá manifestar por escrito, su compromiso de aceptación y cumplimiento de lo enunciado en este numera junto con la certificación y/o soportes de licenciamiento. **LA PREVISORA S.A.** se exime de toda responsabilidad ante el software instalado en elementos de terceros.
- c. Anexar esquema de procesamiento de las llamadas tanto a nivel local como nacional para cada uno de los servicios a prestar.
- d. Anexar esquema de redundancia propuesto para cada uno de los elementos críticos de sistema, en cuanto, a equipos, medios de transmisión, etc.
- e. Anexar las características técnicas y funcionales del sistema de generación de reportes de telecomunicaciones, destacando los reportes que permite generar.
- f. Anexar esquema de interconexión entre el conmutador de **LA PREVISORA S.A.** y el del Contact Center, por medio de un enlace PRI.

## 1. Equipos de computo

**EL PROPONENTE** deberá proveer los equipos nuevos para todo el personal a su cargo los cuales deben tener como mínimo a las siguientes características.

- a. Procesador Intel® Core™ i7 ( quinta o sexta generación de 2.66 a 3.00 GHz)
- b. Memoria Ram 10 GB
- c. Disco Duro de 500 GB.
- d. Monitores de 19". LCD.
- e. Tarjeta gráfica Intel® Integrada
- f. Tarjeta Ethernet Controller (10/100/1000). Con conexión RJ45
- g. 1 Puerto VGA
- h. Mouse óptico
- i. Teclado Latinoamericano
- j. Windows 10 Profesional en Español 64bits debidamente licenciado.
- k. Paquete de oficina debidamente licenciado (office 2016 profesional o superior para uso de supervisores y en los procesos back office)
- l. Acrobat Reader, Flash Player y reproductor mp3, complementos requeridos para el funcionamiento de las herramientas del contrato, Navegador, con su respectiva licencia y medios de instalación y configuración.

- m. Software de protección contra virus, debidamente licenciado.
- n. Se deben asegurar los computadores para no permitir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB entre otros. (Circular 052 y 042 de la superintendencia Financiera)

Para garantizar el óptimo rendimiento y en caso de que sea necesario, **EL PROPONENTE** deberá estar en capacidad de ampliar los requerimientos tecnológicos para garantizar el cumplimiento en la prestación de los servicios.

## **2. Computador Portátil**

Se debe proveer al proceso de capacitación y operaciones un portátil nuevo de última generación que tenga como mínimo las siguientes características:

- a. Procesador: Intel core i7 368 7u
- b. Windows 10 Profesional en Español a 64 bits debidamente licenciado
- c. Memoria: 8GB
- d. Disco Duro: 500 GB
- e. Pantalla: 14"
- f. Puertos DDMI y VGA
- g. Tarjeta Ethernet Controller (10/100/1000). Con conexión RJ45
- h. Parlantes Incorporados
- i. Micrófono integrado
- j. Tarjeta de Red Inalámbrica
- k. Paquete de oficina debidamente licenciado (office 2016 profesional)
- l. Software de protección contra virus, debidamente licenciado.
- m. Acrobat Reader, Flash Player y reproductor mp3, complementos requeridos para el funcionamiento de las herramientas del contrato, Navegador, con su respectiva licencia y medios de instalación y configuración.
- n. Herramienta que permita el bloqueo de puertos USB y dispositivos de CD- DVD para almacenamiento de información

## **3. Diademas Telefónicas**

Nuevas, de óptima calidad sonora, conexión por usb, audio banda ancha estéreo – binaural, micrófono con reducción de ruido anti-ruido, control volumen, silencio, en el cable y almohadilla para los oídos. Anexar especificaciones técnicas.

#### **4.7.5.13. Herramientas tecnológicas de apoyo a la operación**

**EL PROPONENTE** deberá garantizar las herramientas suficientes para la adecuada gestión de los servicios como lo son:

- Impresora o facilidades de impresión cuando sea necesario
- Tables de seguimiento y control de la calidad
- Celulares de contingencia con mínimo 200 minutos cada uno para cuando se presenten caídas de las plataformas tecnológicas o comunicación alterna de los proveedores de asistencia. Estos celulares no deben tener disponibilidad de acceso a internet, ni cámara fotográfica y cumplir los aspectos de seguridad de la información que imposibiliten la captura de información confidencial.

#### **4.8. CAPACITACIÓN**

**LA PREVISORA S.A.**, capacitará a los supervisores y agentes de acuerdo con las necesidades particulares enfocadas en los productos, servicios, tramites y demás información corporativa relacionada con el objeto social de **LA PREVISORA S.A.**, esta capacitación se realizará para actualizaciones, nuevos lineamientos, nuevas actividades o procesos, entre otros.

Una vez sea impartida la capacitación, será responsabilidad del proveedor realizar replicas y seguimientos al manejo de la información de conformidad a sus procesos formativos.

**EL PROPONENTE** debe asegurarse de la correcta capacitación de todos los funcionarios involucrados en el proyecto, personal administrativo, coordinadores u operadores y estar en disposición de realizar los cambios o ajustes que soliciten los servicios, en función de la optimización de los recursos contratados. Igualmente, debe garantizar la continuidad del personal contratado en función de la eficiencia de las capacitaciones.

##### **4.8.1. Plan de Capacitación**

**EL PROPONENTE** deberá desarrollar el programa de capacitación conforme a las necesidades de **LA PREVISORA S.A.**, tanto de inducción como de entrenamiento continuo para el desarrollo de agentes especializados en todas las áreas, esto deberá incluir tiempos razonables y dimensionamiento de sesiones de capacitación, las cuales se deben cumplir en su totalidad. **EL PROPONENTE** deberá garantizar la idoneidad de la

operación de acuerdo a resultados de evaluaciones generadas por la gerencia de servicio, las cuales en promedio deberán ser superiores a un 95%.

Es obligación del **PROPONENTE** aplicar el plan de capacitación aprobado por **LA PREVISORA S.A.** para agentes nuevos, quienes no podrán iniciar labores en la operación hasta que no se cumpla la totalidad del plan inicial de capacitación, el cual deberá ser de mínimo veinte (20) días, tiempo en el cual no se generarán costos a **LA PREVISORA S.A.**, los asesores empezaran a facturarse una vez se cumpla el tiempo de capacitación y se certifique la correcta formación del asesor para el inicio en la prestación del servicio de cara a sus competencias laborales y el desarrollo de habilidades y destrezas, en cumplimiento del porcentaje mínimo de aprobación del 95%.

Las mallas de turnos deben considerar una dedicación de mínimo tres (3) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación para desarrollar el plan de formación que se acordará de manera conjunta con **LA PREVISORA S.A. EL PROVEEDOR** debe proponer un esquema de evaluación permanente que garantice el conocimiento por parte de los ASESORES.

#### **4.8.2. Capacitación operación alterna**

**EL PROPONENTE** deberá asumir los costos de desplazamiento aéreo a la operación alterna, alojamiento y manutención del capacitador, supervisor y/o agentes para reforzar la capacitación, se deben realizar mínimo 1 viaje en el mes de mínimo 2 días.

Los procesos de capacitación permanente deberán incluir formación presencial y virtual, contemplando formación directa por el personal del Contact center, así como por capacitadores externos en temas acordes al rol contratado, determinando periodicidad y enfoque.

Para la capacitación virtual, el proponente deberá suministrar las herramientas tecnológicas necesarias que soporten la información de capacitación, así como la gestión de evaluaciones y publicaciones relacionadas con las actualizaciones de formación.

#### **4.8.3. Complementariedad en la capacitación**

Adicional al plan de capacitación en los productos e información de **LA PREVISORA S.A.**, **EL PROPONENTE** deberá incluir en su plan de capacitación, temas referentes a

servicio, habilidades blandas, análisis, atención telefónica, entre otros, que permitan garantizar y optimizar los niveles de servicio a través del Contact center con un servicio de calidad de parte de los recursos.

#### **4.8.4. Capacitaciones especializadas y coaching**

**EL PROPONENTE** deberá implementar como mínimo cada tres meses, estrategias de capacitación para su equipo sobre temas de servicio, liderazgo y ventas con el apoyo de expertos en la materia, las cuales dinamizarán y reforzarán la labor el área de formación. Los facilitadores deberán ser preferiblemente externos y contar con la debida certificación que los acredite como expertos, por ejemplo, en ventas, servicio, liderazgo, trabajo en equipo, manejo de sistemas ofimáticos, entre otros.

#### **4.8.5. Capacitación Operación Contact Center**

**EL PROPONENTE** deberá contar con capacitador(es) según relación de ratio y prestarán sus servicios de forma exclusiva para la operación de **LA PREVISORA S.A.**, el cual deberá realizar capacitaciones para los agentes nuevos, retroalimentaciones para agentes antiguos y llevar control de los temas expuestos con sus respectivos soportes.

**EL PROVEEDOR** deberá dotar al capacitador de las herramientas necesarias para su gestión, tales como:

- Equipo de cómputo.
- Material didáctico.
- Herramientas de proyección.
- Portátil de última generación.
- Herramientas de capacitación virtual.
- Capacitaciones de habilidades y técnicas de formación.
- Entre otros.

El capacitador deberá estar en la capacidad de formar a los agentes acerca de los temas relacionados con la Compañía, así como también aspectos de Contact Center, servicio al cliente, etiqueta telefónica, manejo de aplicativos y los diferentes servicios que **LA PREVISORA S.A.** disponga.

Los temas específicos de capacitación que requieran de mayor grado de conocimiento serán impartidos por personal especializado ya sea de **LA PREVISORA S.A.** o del proveedor.

#### **4.8.6. Capacitación Supervisores**

**EL PROPONENTE** deberá impartir capacitación a los supervisores sobre actualización en temas de liderazgo, manejo de personal, herramientas tecnológicas, técnicas de Contact Center, servicio al cliente, uso de programas ofimáticos para la adecuada presentación de informes, entre otros, a fin de lograr una óptima administración de la operación, estas capacitaciones de deberán realizar como mínimo una vez por mes.

#### **4.8.7. Herramientas para la formación**

**EL PROPONENTE** deberá suministrar herramientas digitales de capacitación y consolidación de información, protocolos, manuales, flujos de procesos, actualización, entre otros, apoyados en componentes E-Learning e intranet. Mencionadas herramientas deberán estar permanentemente en actualización, con información del momento y preferiblemente ser dinámicos y con versiones acorde a las condiciones del mercado.

#### **4.8.8. Evaluación del desempeño y conocimientos**

**EL PROPONENTE** deberá realizar las evaluaciones de conocimiento y desempeño mensuales a los supervisores y asesores en donde se garantice una aprobación de mínimo un 95%. Quienes no superen este porcentaje en las evaluaciones deberán realizar capacitación inmediata ser nuevamente evaluados, los asesores que se encuentren en atención directa al cliente y que durante dos meses no superen las pruebas luego de la segunda oportunidad, deberán entrar en un plan de capacitación exprés de 2 días tiempo completo y presentar nuevamente la evaluación, durante este tiempo el proveedor dispondrá del reemplazo correspondiente para no afectar la operación, sin que esto genere costos para **LA PREVISORA S.A.**

#### **4.9. PROCESOS DE MEJORA CONTINUA**

**EL PROPONENTE** deberá adoptar metodologías de experiencia de cliente en el marco de la medición y generación de planes de acción que redunden en niveles aceptables de satisfacción (SAT), Esfuerzo (CES) y recomendación (NPS) para cada uno de los puntos de

contacto del cliente, asegurado o aliado estratégico con el contact center y los canales disponibles en la prestación del servicio.

Para las mediciones se deberán establecer herramientas en conjunto con base en las condiciones actuales del mercado tanto en definición de índices e indicadores, como en los medios a utilizar para realizar la recopilación de datos que describan la experiencia del cliente.

#### **4.9.1. Auditoria, evaluación y seguimiento de los servicios prestados**

##### **4.9.1.1. Gestión de la calidad**

**EL PROPONENTE** deberá destinar un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas atendidas por parte del personal del contact center. Las llamadas entrantes y salientes deberán ser monitoreadas por el auditor de calidad mediante pruebas aleatorias aplicadas diariamente, cómo mínimo de un 3% del total de llamadas atendidas mensualmente en cualquiera de las siguientes modalidades: silenciosa (el asesor no se entera), de asistencia (el usuario no se entera) o de intervención en la llamada (tipo susurro); en cualquiera de ellas, el auditor de calidad puede tomar control de la llamada.

**EL PROPONENTE** debe suministrar la tecnología necesaria para cumplir con este objetivo, tales como software de calidad que asigne llamadas aleatorias por proceso e integre formularios de seguimiento y evaluación, de tal forma que el proceso sea transparente y objetivo.

**EL PROPONENTE** debe dotar al proceso de calidad con una Tablet para hacer acompañamiento en línea a los agentes que lo requieran, esto le dará facilidad de desplazamiento al auditor al puesto del agente.

**EL PROPONENTE** deberá cumplir con los siguientes indicadores medidos sobre los tipos de error: críticos y no críticos según matrices de calidad establecidas entre las partes.

- Errores críticos: 99%
- Errores no críticos: 96%

Los anteriores porcentajes corresponden al total de llamadas monitoreadas en una muestra del 3%. Por su parte, los criterios a considerar en los errores críticos y no críticos

serán concertados en conjunto con **LA PREVISORA S.A** acorde al comportamiento de la operación en términos de quejas, frecuencia de errores, afectaciones de cara al usuario final y los mismos podrán ser modificables con una periodicidad mensual cuando a necesidad se requiera.

Debe detallarse en la propuesta la estructura de calidad del **PROPONENTE**, destacando su funcionamiento y las herramientas tecnológicas que respaldan esta gestión considerando los parámetros de seguridad de la información de acuerdo a normatividad de la Superintendencia Financiera y demás aplicable.

#### **4.9.1.2. Gestión de la calidad en cotización y asesoría comercial**

Se deberá realizar auditoria del 100% de las gestiones el proceso de la mesa de cotizaciones, en donde a partir de una matriz de medición específica se mitiguen posibles riesgos de prácticas abusivas e inadecuadas por parte del personal de ventas, carrusel de clientes, ventas falsas, entre otros. Dicha matriz también considerará aspectos de errores críticos y no críticos.

#### **4.9.1.3. Medición al cliente al finalizar los procesos de atención en los diferentes canales**

**EL PROPONENTE** deberá realizar las encuestas de servicio a los clientes al finalizar la llamada o interacción con el canal para la verificación del cumplimiento y la calidad del servicio en un 70%, como mínimo, del total de llamadas atendidas. Estas encuestas se deben hacer de manera telefónica por medio de un agente o automáticamente a través del sistema de audiorespuesta, previa aprobación de la persona a encuestar.

Estas encuestas se realizarán de acuerdo a la periodicidad y metodologías definidas en conjunto y los resultados se revisarán una vez terminado el período de evaluación. No obstante, **EL PROPONENTE** deberá estar realizando monitoreo en caliente para tomar acciones y reportar alertas a **LA PREVISORA S.A.** en donde se evidencie una deficiencia latente. Estas encuestas podrán ser periódicas o continuas durante el servicio.

Adicionalmente, **EL PROVEEDOR** deberá estructurar un plan de medición de resultados de las encuestas, en donde se evidencie deficiencia en la atención telefónica por parte de los agentes, esto deberá permitir la toma de acciones correctivas pertinentes. Por su parte, los casos en que la atención telefónica impacte negativamente la imagen de la



Compañía con resultados negativos, **EL PROVEEDOR** deberá generar resarcimiento para mitigar la mala percepción del cliente.

Por otra parte, deberá diseñar y desarrollar un modelo de encuesta para el sistema de PQRS y derechos de petición, que permita medir la satisfacción de los clientes, esta encuesta deberá desarrollarse de forma web o por medio de mensaje de texto y será construida conforme a las necesidades y parámetros requeridos por **LA PREVISORA S.A.**, adicionalmente debe permitir generar reportes estadísticos y las modificaciones que durante el transcurso del contrato sean necesarias para el óptimo desarrollo del proceso de atención y gestión de PQRS definido por **LA PREVISORA S.A.**

#### **4.10. PRESENTACIÓN DE INFORMES**

##### **4.10.1. Business Intelligence y Analista de Datos**

Mediante esta herramienta y recurso exclusivo, **EL PROPONENTE** deberá esquematizar la entrega de los informes requeridos por **LA PREVISORA S.A.** a partir de la estructuración de dashboards construidos en conjunto en diseño y contenido que apunten directamente a las bases de datos y supongan la integración de información a partir del principio de omnicanalidad requerido. Deberá contener informe y análisis estadístico que dé cuenta de la gestión realizada para atender solicitudes de información general o específica, de acuerdo a los servicios solicitados y/o prestados.

Mediante esta herramienta se deberá presentar:

1. **Informe general y seguimiento de la operación:** Deberá actualizarse de manera mensual, dentro de los ocho (8) primeros días hábiles de cada mes mediante correo electrónico, la entrega se hará mediante la herramienta BI, junto con un informe ejecutivo a presentar en la reunión de seguimiento. Dicho informe, contendrá la respectiva gestión del mes inmediatamente anterior, en el que se indique el estado de cada indicador, comportamientos de procesos de la operación, seguimiento a PQR'S con incidencia del contact center, acciones preventivas y correctivas con respecto a los aspectos negativos de la operación, mejora continua y demás información pertinente acorde a las necesidades de **LA PREVISORA S.A.**

Para la reunión de seguimiento, **EL PROPONENTE** deberá soportar los temas tratados mediante un acta que incluya como anexo los documentos analizados base de la discusión. Cada una de las partes determinará previamente las personas que participan en estas reuniones de seguimiento de manera permanente.

2. **Informes de Procesos de Mejora Continua: EL PROPONENTE** deberá presentar en el informe mensual, la situación del proceso de calidad, que refleje la actividad en términos de: errores críticos y no críticos, calificación de los asesores en los diferentes procesos y servicios, acciones tomadas para garantizar el seguimiento estricto del protocolo de atención, así como el plan de seguimiento frente a los asesores que presentan fallas reiteradas en el seguimiento del protocolo.

El Contact Center debe entregar en el informe mensual y de acuerdo a los requerimientos de **LA PREVISORA S.A.**, la información estadística de seguimiento y control de los agentes telefónicos, de los servicios ofrecidos, así como la información cualitativa y cuantitativa sobre el ejercicio, la gestión y evaluación de la gestión del Contact Center, en cada uno de los aspectos del servicio: humano, técnico, tecnológico y físico. Estos informes deberán incluir la información que **LA PREVISORA S.A.** requiera en el ejercicio de análisis de las cifras.

3. **Informes de Capacitación: EL PROPONENTE** deberá presentar en el informe mensual el desarrollo de los programas de capacitación a los asesores y personal administrativo, la relación de los resultados de pruebas de conocimientos, soportes de estricto cumplimiento al cronograma de capacitación en fechas y temas proyectados.
4. **Informes de gestión de la mesa de Encuestas:** Las mediciones a través de la mesa de encuestas dan cuenta de la satisfacción, esfuerzo y recomendación de los clientes y aliados de **LA PREVISORA S.A** en correspondencia a los indicadores estratégicos de la organización. A través de herramientas BI el contact center deberá presentar los resultados y cálculos de indicadores de conformidad a los requerimientos de **LA PREVISORA S.A.**

#### **4.10.2. Generalidades para la entrega de Informes**

El Contact Center debe estar en capacidad para generar otros informes o reportes especiales que los servicios requieran, previa solicitud y coordinación conjunta.

Todos los informes deben generarse y enviarse en medio electrónicos o digitales, vía correo electrónico. Los informes serán requisito para el pago de la factura, por lo que previamente deberá presentarse el soporte de la gestión del servicio a través de dichos informes.

El informe deberá especificar el reporte de falencias evidenciadas, toda vez que se tendrán en cuenta aquellas que por su impacto negativo en la gestión del servicio impliquen sanciones o el proveedor deba resarcir.

Además de los informes con componente mensual, se deberán generar otros reportes de forma cotidiana como seguimiento a la operación enfocado en los procesos, tales como:

- Seguimiento y resultado de indicadores.
- Comportamiento de llamadas.
- Calidad del servicio frente a componentes tecnológicos, físicos y humanos.
- Acciones de mejora, preventivas y correctivas en la operación.
- Gestión de capacitación.
- Evaluaciones de conocimiento hechas a los agentes y supervisores.
- Novedades de personal: sanciones, permisos, vacaciones, entre otros.
- Informe diario de indemnizaciones y matrices de errores
- Informes de efectividad en renovación de pólizas principalmente clientes directos.
- Aquellos que **LA PREVISORA S.A.** considere necesarios.

La información de estadísticas del Contact Center deberá tener acceso a consulta en línea por parte de **LA PREVISORA S.A.** Todos los informes requeridos deberán ser generados en línea y los funcionarios de **LA PREVISORA S.A.** podrán consultarlos en el momento en que lo deseen, para esto el proveedor deberá asignar usuarios sin límite con clave a los funcionarios que la entidad designe, que permita el acceso al sistema del Contact center desde los equipos de **LA PREVISORA S.A.**

**EL PROPONENTE** deberá garantizar que los informes serán entregados de forma oportuna, sin errores, con información veraz y confiable. La calidad y veracidad de los mismos serán evaluadas mediante un indicador, donde el 95% de la totalidad de los informes en el mes deben cumplir con las características antes mencionadas.

#### **4.11. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO, COMUNICACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**LA PREVISORA S.A.** solicitará al **PROponente** los requerimientos que considere necesarios en el cabal cumplimiento de las obligaciones mediante correo electrónico, también podrá solicitar la realización de reuniones operativas de seguimiento según la necesidad y mantendrá supervisión permanente en el sitio en donde se ofrece el

servicio: las instalaciones, los equipos de cómputo dispuestos para el personal que presta el servicio, los equipos de comunicaciones de entrada y salida, los registros de los sistemas de apoyo de la operación diaria; el software; la infraestructura tecnológica y el clima organizacional, con el fin de verificar la calidad del servicio en los aspectos técnicos, de gestión, administrativo, de calidad y de calidez que se está brindado al cliente.

#### 4.12. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

A continuación, se detallan los ANS para la prestación del servicio del Contact Center:

1. **Efectividad operación:** Nivel de Servicio mínimo de 90/20, es decir el 90% de las llamadas deben ser contestadas en los primeros 20 segundos.
2. **Eficiencia operación:** Un porcentaje de abandono de máximo el 5 %.  
NS (Nivel de Servicio): 90/20  
NA (Nivel de Atención): 95%  
AR (Tasa de abandono): 5%
3. **Capacitación: EL PROPONENTE** deberá realizar pruebas de conocimiento mínimo de manera mensual a toda la operación incluyendo a los agentes, supervisores, capacitador, calidad, y colaboradores que estén en contacto con el cliente. Se debe garantizar un indicador del 95% basado en el promedio total de las calificaciones y este será el indicador mensual obtenido.
4. **Calidad Error Crítico:** 99% (solo hasta un 1% de errores críticos)
5. **Calidad Error No Crítico:** 96% (solo hasta un 4% de errores no críticos)
6. **Procedencia de PQR's:** Se aceptarán sólo hasta 3 quejas procedentes mensuales, es decir, a favor del consumidor financiero, por atención derivada del Contact Center.
7. **Rotación:** Máximo un 3% de rotación mensual.
8. **Indisponibilidad del Sistema: EL PROPONENTE** debe realizar controles de validación al funcionamiento de las líneas habilitadas y los sistemas de información para el contacto telefónico o a través de los diferentes canales. En el caso de detectar caída en el servicio de comunicación se debe informar inmediatamente por correo electrónico y llamada telefónica a las Gerencia de Servicio, activando el plan de contingencia para estos eventos. La caída del servicio por más de 30 minutos exceptuando caso fortuito o fuerza mayor y en donde se compruebe la responsabilidad del proponente, generará sanción.
9. **Entrega de informe mensual: EL PROPONENTE** deberá garantizar la entrega del informe mensual dentro de los ocho (8) días hábiles de cada mes.

Durante la ejecución del contrato y en consenso de ambas partes, se podrán establecer otros acuerdos (ANS) de conformidad a los comportamientos de la operación, que ameriten un seguimiento/indicadores/entregas con periodicidades particulares y en aras de mejorar el servicio.

#### **4.13. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE ANS**

**LA PREVISORA S.A.** aplicará sanciones al proveedor por un incumplimiento de uno o varios indicadores, por lo que se sancionará mediante descuento del valor facturado mensual así:

<b>Incumplimiento</b>	<b>% Sanción</b>
1 ANS	2% del total de la factura mensual
2 ANS	4% del total de la factura mensual
3 a 5 ANS	8% del total de la factura mensual
6 ANS o más	12% del total de la factura mensual

**Nota:** Si se detecta omisión o se ocultan datos en la entrega de información a **LA PREVISORA S.A.** que suponga la pérdida de algún ANS, se procederá a aplicar la máxima penalización.

##### **4.13.1. Sanciones por deficiencia en el servicio**

Cuando **LA PREVISORA S.A.** o los clientes incurran en costos adicionales por una inadecuada atención o gestión del servicio por parte del Contact Center a través de los diferentes canales de atención, que involucren un mal procedimiento por omisión de los protocolos definidos para cada proceso y sean debidamente comprobados, estos valores serán trasladados al PROVEEDOR quien deberá pagarlos directamente al afectado (si aplica) o se descontarán del valor facturado en el mes que corresponda la falta.

Para tal efecto, el ejecutivo de cuenta se reunirá con el equipo de la Gerencia de Servicio para validar los casos puntuales, en donde **LA PREVISORA S.A.** aportará las pruebas y soportes de los mismos y en consenso se verificará la procedencia de los valores a descontar.

Cuando se presenten novedades en las que **EL PROPONENTE** deba asumir costos directamente a los clientes asociados con un mal procedimiento por parte de la operación, **EL PROPONENTE** tendrá ocho (8) días hábiles para efectuar el pago, contados a partir de la entrega de los documentos que soporten el gasto por parte del cliente y que se encuentren de forma completa.

#### **4.14. RESARCIMIENTOS**

Cuando se evidencie a través de las mediciones de calidad, encuesta de satisfacción a clientes, PQR'S procedentes, entre otros, un servicio inadecuado por parte de los asesores del Contact Center que impacte de forma negativa la imagen de **LA PREVISORA S.A.** y/o generen insatisfacción a los clientes, el proveedor deberá resarcir dichos inconvenientes a través de obsequios que serán enviados a los afectados, buscando con ello la retención y fidelización de los mismos.

Los mencionados obsequios, deberán cumplir ciertas características de acuerdo al tipo de producto y situación que originó la insatisfacción, por lo que serán acordados conjuntamente entre las partes, así mismo, se definirán los procesos de alto impacto y las situaciones que den lugar a resarcimientos por parte del proveedor y para los casos que aplique, el proveedor deberá entregarlos junto con el informe general mensual, la no entrega oportuna de esta obligación acarreará el no recibimiento de la factura.

La entrega de resarcimientos deberá realizarse en conjunto con el informe general, es decir, dentro de los primeros ocho (8) días hábiles de cada mes.

#### **4.15. CONFIDENCIALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE HABEAS DATA**

De conformidad a los requisitos legales establecidos en la ley de protección de datos personales 1581 de 2012, los requisitos enunciados en la Circular Externa 029 de 2014 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y la adición de los requisitos de la CE 007 de 2018 y toda la normatividad aplicable que la sustituya o modifique. **EL PROVEEDOR** se obliga a guardar absoluta reserva en relación con toda la información que maneje en desarrollo de las actividades propias del contrato, que le sea entregada a conocer con ocasión del mismo. **EL PROVEEDOR** deberá cuidar la información a la que tenga acceso, evitando su destrucción o utilización indebida. Así mismo, le está prohibido dar acceso o exhibir expedientes, documentos o archivos a personas no autorizadas. **EL PROVEEDOR** se compromete a manejar la información garantizando la confidencialidad de la misma, en el sentido de no divulgarla o hacer uso

no autorizado o abusivo de la misma, de acuerdo con las normas que regulan la materia. Así mismo deberá adoptar las medidas pertinentes para proteger la información, frente a sus empleados y a las personas naturales y/o jurídicas que puedan tener eventualmente acceso a la misma, por cualquier medio permitido por la ley. Cualquier violación a lo anterior debe ser indemnizada por el contratista, para lo cual se obliga con **LA PREVISORA S.A.** a mantener a esta Entidad indemne y a salvo de cualquier reclamo o procedimiento administrativo o judicial. Cualquier infracción a esta obligación, será considerada como un incumplimiento sustancial del contrato y se podrá dar por terminado el mismo y hacer efectiva la respectiva póliza de cumplimiento, sin perder por ello los derechos adquiridos en ejecución del contrato. La información o datos a los cuales tenga acceso el contratista durante la ejecución del contrato, serán mantenidos bajo reserva. Se debe garantizar la confidencialidad y reserva de la información de las bases de datos requeridas para la operación. Esta confidencialidad continuará aún terminado y liquidado el contrato.

Todos los funcionarios contratados por **EL PROPONENTE** deben contar con acuerdo de confidencialidad debidamente firmado en su relación contractual y durante la misma. Así mismo deben firmar la declaración de responsabilidad frente al uso de los activos de información de **LA PREVISORA S.A.** en cumplimiento de la normatividad y políticas internas, documento que deberá crear el oferente seleccionado y la supervisión del contrato validará y aprobará.

#### **4.16. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y NORMATIVIDAD**

**EL PROPONENTE** deberá garantizar la implementación, operación, seguimiento, revisión, mantenimiento y mejoramiento de la Gestión de Seguridad de la Información de acuerdo a las necesidades de Previsora Seguros conforme al cumplimiento de las Circulares Externas 052 de 2007, 022 de 2010, 042 de 2012, 029 de 2014, emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como las demás que las modifiquen, apliquen o complementen y deberá contar con certificación vigente de la norma ISO27001:2013, de la cual se deberá anexar soporte. Así mismo, deberá adherirse a la Matriz de Requisitos y Continuidad de **LA PREVISORA S.A.** anexa en la presente invitación.

Lo anterior, teniendo como principales características los siguientes elementos:

- Confidencialidad. La información sólo debe ser vista por aquellos que tienen permiso para ello, no debe poder ser accedida por alguien sin el permiso correspondiente.
- Integridad. La información podrá ser modificada solo por aquellos con derecho a cambiarla.
- Disponibilidad. La información deberá estar disponible en el momento en que los usuarios autorizados requieren acceder a ella.

**EL PROPONENTE** deberá certificar la capacidad para implementar parámetros, modelos y/o sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.

**LA PREVISORA S.A.** se reservará el derecho a verificar y/o solicitar soportes que acrediten el cumplimiento de las mismas, Adicional a esto debe alinearse con las políticas de atención al consumidor financiero contempladas en la Ley 1328 de 2009 y con base en el manual del SAC definido por Previsora Seguros.

**EL PROPONENTE** deberá cumplir adicionalmente la normatividad que se llegase a implementar por parte de la Superintendencia y/u otro ente de control, durante la vigencia del contrato.

#### **4.17. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (PCN)**

**EL PROPONENTE** debe adjuntar en su propuesta una certificación por parte del Representante Legal en donde manifiesta que tienen un Plan de Continuidad del Negocio (PCN o BCP en inglés), para cuando ocurra un evento no previsto y que implique entrar en un entorno de contingencia para garantizar la continuidad del servicio y soporte a **LA PREVISORA S.A.**

El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la ejecución proyecto de ser necesario previo acuerdo entre las partes, y debe mantenerse actualizado por el Proponente durante la fase de operación si surgen cambios tecnológicos que así lo ameriten, se debe revisar como mínimo anualmente y de común acuerdo entre las partes. La Entidad Compradora puede solicitar una prueba de los resultados del último plan de continuidad o DRP ejecutado.

**EL PROPONENTE** debe estar presto a apoyar el PCN de **LA PREVISORA S.A.** cuando se le requiera en temas afines al soporte dentro de su alcance.



#### **4.18. PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP)**

Teniendo en cuenta que la infraestructura de equipos y servidores del **PROPONENTE** son de su propiedad y en ellos se encuentran las bases de conocimiento, la solución de mesa de servicio (ITSM), la solución de grabación de llamadas y demás recursos que soportan los servicios prestados a **LA PREVISORA S.A.**, en caso de que se presente algún inconveniente, el Proponente debe certificar por el representante legal que cuenta con un Plan de Recuperación de Desastres (*PRD – DRP en Inglés*) que respalde la infraestructura Tecnológica y el personal que soporte.

El Plan de Recuperación de Desastres (*PRD – DRP en inglés*) debe contemplar un enlace de datos provisto por **EL PROPONENTE** con capacidad mínima de 8 MB y 99.97% de disponibilidad conectado al Data Center alternativo de **LA PREVISORA S.A.**, el cual no debe generar costo adicional para **LA PREVISORA S.A.**

**LA PREVISORA S.A.** se reserva el derecho de solicitar una prueba de los resultados del último DRP ejecutado.

### **CAPÍTULO V ASPECTOS CALIFICABLES**

Sólo se calificarán las propuestas que después de ser evaluadas en su integridad queden habilitadas, es decir, que aun cuando se haya solicitado la subsanación de los requerimientos éstos hayan cumplido con lo solicitado en el Pliego de Condiciones. Sólo se evaluarán las propuestas que hayan cumplido en su totalidad los requisitos exigidos en los capítulos I, II, III y IV.

La selección de la propuesta más favorable se efectuará de conformidad con los requisitos, documentos y criterios de calificación, y será adjudicada la propuesta que cumpla con los requisitos exigidos y obtenga el puntaje más alto asignado en la calificación.

#### **FACTORES DE CALIFICACIÓN:**

**LA PREVISORA S.A.** efectuará la evaluación sobre la base de mil (1000) puntos, de acuerdo con los siguientes criterios:

<b>Criterios de Evaluación Técnicos</b>		<b>Ponderación</b>
<b>5.1.</b>	Oferta económica	600
<b>5.2.</b>	Plan de Compensación Variable	100
<b>5.3.</b>	Pago al personal	100
<b>5.4.</b>	Valores agregados	100
<b>5.5.</b>	Certificación COPC	50
<b>5.6.</b>	Gestión ambiental	50
<b>TOTALES</b>		<b>1000</b>

### **5.1.Oferta Económica**

La oferta que supere el presupuesto asignado para esta contratación, total o por vigencias, será rechazada.

El valor de la propuesta económica deberá ser en pesos colombianos, incluir el IVA y todos los costos directos e indirectos necesarios en que deba incurrir **EL PROPONENTE** amortizados en valor asesor para la correcta ejecución del objeto de la presente invitación. El valor de la oferta se calificará asignando el mayor puntaje, seiscientos (600) puntos, a la propuesta que ofrezca el precio más favorable o más económico en el total general acorde a la tabla que se describe a continuación. Las demás ofertas, se calificarán proporcionalmente de acuerdo con el mayor puntaje obtenido por medio de regla de tres simple inversa, es decir, el mayor puntaje lo tendrá la propuesta que presente el menor valor y el menor puntaje lo obtendrá aquella que presente el mayor valor después de totalizarse.

<b>Tipo de Asesor</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario Mensual Includo Iva Instalaciones Proveedor</b>	<b>Valor Unitario Mensual Includo Iva Instalaciones Previsora</b>

Asesor Junior	10		
Asesor Senior	28		
Asesor Especializado	9		
<b>Total Mensual</b>			

**Nota:** Como fue mencionado en el pliego, algunos servicios se desarrollarán en las instalaciones de **LA PREVISORA S.A** y dado que la Compañía asumiría algunos costos de infraestructura física (puesto de trabajo, cableado, aseo y cafetería), **EL PROPONENTE** deberá establecer en su oferta el valor mensual conforme al cuadro anterior, el valor por asesor dependiendo de su ubicación física.

El cálculo del puntaje se discriminará entre 300 puntos para el valor en las Instalaciones del Proveedor y 300 puntos para el valor en las Instalaciones de **LA PREVISORA S.A.** Al final el resultado de ambas se sumará y se obtendrá el puntaje total.

Cualquier error u omisión no dará lugar a modificar el valor del presupuesto y El Proponente seleccionado deberá asumir los sobrecostos que esto le ocasione.

Dentro del valor de la propuesta, se deberá incluir los costos directos e indirectos, imprevistos, utilidades, costos laborales y los demás costos que el Proponente considere necesario para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato. No se pagarán más conceptos.

Los valores que resulten de la presentación, revisión y evaluación de la oferta económica, y que arroje decimales, se aproximará dicho valor al peso, unidad o entero mediante la siguiente metodología: cuando la fracción decimal del valor sea igual o superior a cinco (5) se aproximará por exceso al peso o unidad, y cuando la fracción del valor sea inferior a cinco (5) se aproximará por defecto al peso o unidad.

No se aceptan propuestas parciales, alternativas o condicionadas, de presentarse esta situación la propuesta será rechazada.

## **5.2. Plan de incentivos por calidad en el servicio**

Para la evaluación del Plan de incentivos por calidad en el servicio, se calificará asignando el mayor puntaje, cien (100) puntos para la propuesta que ofrezca el mayor monto mensual, el plan de incentivos por calidad en el servicio consistente en generar estrategias de motivación al personal, a través de la distribución de pagos variables por cumplimiento de criterios e indicadores de servicio, mencionado plan será construido en conjunto con **LA PREVISORA S.A.** al momento de adjudicación del contrato.

La base mínima a ofrecer será a partir de los \$6.000.000, es decir, el puntaje se otorgará a partir de dicha base y obtendrá la mayor calificación **EL PROPONENTE** que ofrezca el mayor monto después de la base, la calificación se realizará proporcionalmente de acuerdo con el mayor puntaje obtenido por medio de regla de tres simple, es decir, el mayor puntaje lo tendrá la propuesta que presente el mayor valor mensual (después de la base) y el menor puntaje lo obtendrá aquella que presente el menor valor (sin ser inferior a la base). Las propuestas de plan de compensación por debajo de la base, no obtendrán puntaje.

Finalmente, con el propósito de garantizar que los oferentes estimen un valor razonable en la oferta a presentar del plan de compensación variable y evitar exageraciones en el valor mensual que conlleven a que los puntos sean obtenidos en su totalidad, los valores sobrantes del monto de la variable por mes se acumularán y estos serán utilizados para actividades de bienestar en la operación y otro tipo de incentivos, entendiéndolos de vital importancia para la adecuada prestación del servicio. En caso de no utilizarse el acumulado, este será descontado en la facturación al finalizar el contrato.

### **5.3. Reconocimiento salarial por especialidad del Agente**

Teniendo en cuenta que la especialidad del agente se encuentra directamente relacionado con el pago mensual, se otorgará el mayor puntaje cien (100) puntos a la Propuesta que presente el mayor monto de pago a los asesores, de acuerdo con las siguientes especialidades:

<b>Tipo de Asesor</b>	<b>Salario Mensual</b>
Asesor Junior	

<b>Tipo de Asesor</b>	<b>Salario Mensual</b>
Asesor Senior	
Asesor Back Office	
<b>Total</b>	

Este criterio no generará ningún tipo de vínculo y/o subordinación, se deja claro que el proponente es el responsable de establecer sus tablas de pago y para efectos de la presente invitación únicamente constituye puntaje.

#### **5.4. Valores Agregados**

Se le otorgarán máximo cien (100) puntos al **PROPONENTE** que ofrezca valores adicionales (mínimo cinco), cuantificados en beneficio mensual en pesos, estos valores pueden ser tecnológicos, de infraestructura, técnicos o personal adicional y que estén relacionados con la operación en general, según valores estándar del mercado, por lo cual, el proponente deberá presentar en su propuesta la descripción del beneficio otorgado, incluyendo cantidad y el valor mensual del mismo. (Estos serán adicionales, **LA PREVISORA S.A.** no pagará por ningún concepto).

La calificación se realizará proporcionalmente de acuerdo con el mayor puntaje obtenido por medio de regla de tres simple, es decir, el mayor puntaje lo obtendrá la propuesta que presente el mayor valor en la suma total de beneficios propuestos en pesos y el menor puntaje lo obtendrá aquella que presente el menor valor en la suma total de beneficios en pesos.

**EL PROPONENTE** deberá diligenciar la siguiente tabla acorde a su propuesta:

<b>Descripción Adicional Propuesto</b>	<b>Cantidad por Mes</b>	<b>Valor Mensual</b>
Adicional 1:	...	
Adicional 2:	...	
Adicional 3:	...	
Adicional 4:	...	

Adicional 5:	...	
<b>Total en beneficios al mes</b>		

Cuando el beneficio presentado por dos o más proponentes sea el mismo, pero el costo de cada uno sea diferente, se calculará el valor unitario y el menor valor se multiplicará por la cantidad ofertada por cada proveedor, finalmente, este será el costo que se tendrá en cuenta al momento de totalizar la suma en pesos de beneficios.

**Ejemplo:**

<b>PROPONENTE 1</b>		
<b>DESCRIPCIÓN ADICIONAL PROPUESTO</b>	<b>CANTIDAD POR MES</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>
AAA	10	\$100.000

Fórmula:  $\$100.000/10=\$10.000$  valor unitario

<b>PROPONENTE 2</b>		
<b>DESCRIPCIÓN ADICIONAL PROPUESTO</b>	<b>CANTIDAD POR MES</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>
AAA	20	\$150.000

Fórmula:  $\$150.000/20=\$7.500$  valor unitario

En este ejemplo, el valor a tener como referencia para el mismo adicional propuesto será el del proponente 2, valor que se multiplicaría por la cantidad del proponente 1 y este sería el valor que se tendría en cuenta al momento de totalizar los beneficios.

Adicionalmente, y con el propósito de garantizar que los oferentes estimen un valor razonable en la oferta a presentar de valores adicionales y evitar exageraciones que conlleven a que los puntos sean obtenidos en su totalidad con beneficios que no serán necesarios en el desarrollo del objeto de la presente invitación, **LA PREVISORA S.A.** descontará mensualmente de la factura el costo de los valores adicionales presentados en la propuesta inicial que NO sean utilizados efectivamente, previa revisión conjunta entre las partes.

**EL PROPONENTE** que no ofrezca cómo mínimo cinco ítems de valores adicionales no obtendrá puntaje por este concepto.

### 5.5. Certificación COPC

Se otorgará el mayor puntaje cincuenta (50) puntos al **PROPONENTE** que trabaje mediante estrategias y estándares de buenas prácticas con Certificación COPC (Customer Operation Performance Center) vigente a nivel corporativo.

### 5.6. Gestión Ambiental

**EL PROPONENTE** que adjunte con su propuesta los siguientes documentos se hará acreedor a un máximo de cincuenta (50) puntos:

ASPECTO CALIFICABLE AMBIENTAL	Puntaje
<p><b>Certificaciones Ambientales</b></p> <p>Para la cual el Proponente deberá anexar una copia del <u>Plan de Gestión Ambiental</u> implementado al interior de su compañía o copia de las <u>certificaciones que en materia ambiental</u> haya recibido en el año inmediatamente anterior a la presentación de éste pliego, o que esté vigente antes de la emisión del presente pliego. (ISO, certificación FSC, Sello de sostenibilidad, etc.)</p>	20
<p><b>Manejo Adecuado de Residuos</b></p> <p>Para lo cual el Proponente deberá anexar una copia del último certificado(s) de <u>recolección, transporte y disposición final de los RAEE's</u> (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) generados por el objeto social de su compañía y no mayor a un año de la fecha de publicación del presente pliego (tóner, cartuchos de tinta, disquetes, cd, pilas, baterías, bombillos y/o tubos fluorescentes, productos o residuos químicos, cables, elementos eléctricos y/o electrónicos).</p>	10
<p><b>Concientización Ambiental del Personal</b></p>	10

Para lo cual el Proponente <u>deberá anexar un registro</u> (acta, fotos, relación de participantes) de una actividad realizada al interior de la empresa del Proponente (capacitación – actividad lúdica – actividad recreativa) a su personal, donde se <u>concientice de la importancia</u> de contribuir a la mitigación de algún aspecto ambiental. Dicho registro deberá contar con evidencia de fecha no mayor a un año y realizado antes de la emisión del presente pliego.	
<b>Responsabilidad Ambiental Corporativa.</b>	
Para lo cual el Proponente deberá soportar mediante certificación expedida por sus Proponentes, donde se especifique que le han <u>suministrado durante el último año, insumos ecológicos o amigables con el medio ambiente.</u>	10
<b>TOTAL PUNTAJE</b>	<b>50</b>

## 5.7. CRITERIOS DE DESEMPATE

Si una vez evaluadas las propuestas existe un empate, se procederá a la observancia de las reglas para seleccionar el proveedor en la etapa de selección, las cuales deben aplicarse de forma sucesiva y excluyente, por lo tanto, **LA PREVISORA S.A.** definirá la adjudicación de la siguiente manera:

- a. Preferir la propuesta que tenga el mayor puntaje en el primero de los factores de calificación establecidos en el pliego de condiciones y así sucesivamente.
- b. Preferir la propuesta que tenga el mayor puntaje en el segundo de los factores de calificación establecidos en el pliego de condiciones y así sucesivamente hasta agotar la totalidad de los factores de calificación establecidos en el pliego de condiciones.
- c. Preferir la propuesta presentada por el proveedor que tenga en su nómina por lo menos un mínimo del diez por ciento (10%) de sus trabajadores en las condiciones de discapacidad enunciadas en la Ley 361 de 1997, debidamente certificadas por la dirección territorial de trabajo de la respectiva zona y contratados por lo menos con anterioridad de un año; igualmente deberán mantenerse por un lapso igual al de la contratación.



d. Preferir la propuesta presentada por las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) nacionales.

e. Preferir la propuesta presentada por un proveedor nacional, con el fin de apoyar y estimular a la industria colombiana, cuando oferte bienes o servicios nacionales.

f. Si continúa el empate, se escogerá la propuesta por sorteo de balota, en presencia de los oferentes que se encuentren en tal situación

## **CAPÍTULO VI. CAUSALES DE RECHAZO**

Sólo serán objeto de calificación aquellas propuestas que hayan cumplido en su totalidad con los requisitos exigidos en los capítulos I, II, III y IV.

En adición a lo anterior, se rechazarán las propuestas por las siguientes causales:

1. Cuando los oferentes incurran en la conducta descrita en el numeral 9 del Artículo 47 del Decreto 2153 de 1992.
2. Cuando en la propuesta se encuentre documentos que contengan información imprecisa, datos tergiversados, alterados o inexactos o que de cualquier manera no correspondan a la realidad o induzcan a **LA PREVISORA S.A.**, a error, para beneficio del proponente.
3. Cuando no se presenten las aclaraciones solicitadas por **LA PREVISORA S.A.**, dentro del término establecido para tal efecto.
4. Cuando la propuesta se reciba con posterioridad a la fecha y hora fijadas para el cierre de la invitación abierta o en un lugar distinto al señalado para entregar la propuesta.

5. Cuando el representante legal no suscriba la carta de presentación de la propuesta o ésta sea firmada por una persona que no esté facultada para ello.
6. En el caso que el oferente se encuentre incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad fijadas por la Constitución o la ley.
7. Cuando no se aporte con la propuesta la póliza de seriedad de la misma, en los términos señalados en este pliego de condiciones.
8. Cuando el objeto social del oferente o el de la asociación no cubra el objeto del proyecto.
9. Cuando en las facultades del representante legal se señalen limitaciones para los propósitos de este proceso de selección y no se adjunte la respectiva autorización.
10. La presentación de varias ofertas por parte del mismo proponente para la presente convocatoria (por sí o por interpuesta persona).
11. Cuando no se cumpla con alguno de los aspectos jurídicos, financieros, técnicos habilitantes y/o obligatorias en los términos señalados en cada uno de los numerales a que se haga mención.
12. Cuando se presenten OFERTAS CONDICIONADAS. No podrán señalarse condiciones diferentes a las establecidas en esta invitación a proponer. En caso de que la propuesta formule condiciones diferentes a las establecidas, no serán tenidas en cuenta.
13. Cuando el proponente o alguno de sus integrantes estén reportados en el boletín Fiscal que expide la Contraloría General de la República como responsables fiscales y/o en el Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad (SIRI) de la Procuraduría General de la Nación.
14. Las demás señaladas en el presente pliego de condiciones y en la ley.

## **6.1 CAUSALES PARA DECLARAR FALLIDO EL PROCESO DE SELECCIÓN.**

**LA PREVISORA S.A.** declarará fallida la invitación abierta por motivos o causas que impidan la escogencia objetiva. La declaratoria se hará mediante acta.

**LA PREVISORA S.A.** no es responsable de los gastos en que hayan incurrido los proponentes en la presentación de las propuestas.

**FORMATO No. 1**  
**CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

Ciudad y Fecha: \_\_\_\_\_

Yo, el suscrito (**Nombre del Representante Legal**) en mi calidad de Representante Legal de la firma (**Nombre de la firma Proponente**) de acuerdo con las condiciones que se estipulan en el presente Pliego de Condiciones, hacemos la siguiente propuesta, seria e irrevocable, para la **Invitación Abierta No. 007-2020**, cuyo objeto es: "***Contratar bajo la modalidad de outsourcing, la prestación del servicio de operación y administración del Contact Center a nivel nacional, con la tecnología y conexiones pertinentes en las ciudades de Bogotá y Medellín (o en la ciudad donde opere el data center principal y alterno de LA PREVISORA S.A.)***" y en caso de que nos sea adjudicada por **LA PREVISORA S.A.** nos comprometemos a firmar el contrato correspondiente.

Declaramos así mismo:

1. Que esta propuesta y el contrato que llegare a celebrarse sólo compromete a los firmantes de esta carta, quienes obran en representación de la persona jurídica relacionada en el encabezado.
2. Que ninguna entidad o persona distinta de los firmantes tiene interés comercial en esta propuesta ni en el contrato probable que de ella se derive.
3. Que conocemos el Pliego de Condiciones y aceptamos los requisitos en ellos contenidos.
4. Que si se nos adjudica el contrato, nos comprometemos a suscribir el contrato, otorgar las garantías requeridas, y a suscribir éstas y aquel dentro de los términos señalados para ello.
5. Que nos comprometemos a ejecutar totalmente el contrato.
6. Que aceptamos y nos comprometemos a los plazos, fechas y lugares previstos para las entregas periódicas estipuladas en el Pliego de Condiciones y en nuestra propuesta.
7. Que responderemos, sin perjuicio de la respectiva garantía, por la calidad de los bienes y servicios contratados.

8. Que mantendremos durante la ejecución del contrato, la organización técnica y administrativa presentada en la propuesta.
9. Que toda la información contenida en la propuesta es exacta y no existe falsedad alguna en la misma.
10. Que autorizamos expresamente a **LA PREVISORA S.A.** para que verifique el contenido de la propuesta.
11. Que la presente propuesta consta de \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) folios debidamente numerados.
12. Que aceptamos que la documentación de la propuesta es pública y que podrá ser conocida por terceras personas una vez finalice el plazo para la presentación de las ofertas. **(En caso de existir alguna reserva deberá manifestarlo)**
13. Así mismo, declaramos **BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO:**

Que no nos hallamos incurso en causal alguna de inhabilidad e incompatibilidad de las señaladas en la Constitución y en la Ley y no nos encontramos en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar. (Se recuerda al proponente que si está incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad, no puede participar en el proceso de selección de Contratistas y debe abstenerse de formular propuesta.

Atentamente,

\_\_\_\_\_.

Firma

Nombre o Razón Social del Proponente: \_\_\_\_\_

Nit: \_\_\_\_\_.

Nombre del Representante Legal: \_\_\_\_\_

C.C. No. de: \_\_\_\_\_

Dirección Comercial del Proponente: \_\_\_\_\_

Teléfonos: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico (Si lo tiene): \_\_\_\_\_

## ANEXO 2

### **MINUTA DEL CONTRATO (Este formato es un modelo de los contratos suscritos con LA PREVISORA S.A., lo cual no implica que el contrato suscrito con el proponente seleccionado sea exactamente igual al modelo relacionado)**

Entre los suscritos a saber, \_\_\_\_\_, identificado con la cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_ de Bogotá, actuando en su calidad de Vicepresidente y como tal Representante Legal de **LA PREVISORA S.A., COMPAÑÍA DE SEGUROS**, Sociedad de Economía Mixta, sujeta al régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, legalmente constituida mediante Escritura Pública No 2146 de agosto 06 de 1954, otorgada en la Notaría Sexta del Círculo de Bogotá D.C., con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, D.C., identificada con el NIT. 860.002.400-2, según consta en los Certificados de Existencia y Representación Legal expedidos por la Superintendencia Financiera y por la Cámara de Comercio de Bogotá, y debidamente facultado por la Escritura de Delegación de Funciones No. 1178 del 8 de agosto de 2011, otorgada en la Notaría 22 del Círculo de Bogotá, sociedad que en adelante se denominará **LA PREVISORA S.A.**, por una parte y de otra, \_\_\_\_\_, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá identificado con la cédula de ciudadanía \_\_\_\_\_, quien actúa en su calidad de \_\_\_\_\_ y como tal Representante Legal de la sociedad \_\_\_\_\_, con NIT \_\_\_\_\_ quien en adelante se denominará **EL PROVEEDOR**, previa presentación al Comité de Contratación de **LA PREVISORA S.A.** el \_\_\_\_\_, quien recomendó continuar con el trámite contractual. El contrato se regirá por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: EL PROVEEDOR** se obliga a \_\_\_\_\_. **CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR:** Además de las señaladas en la Ley, en la invitación a presentar propuesta, en la propuesta presentada en fecha \_\_\_\_\_, documento que hace parte integral del presente contrato, en el objeto contractual y de las derivadas de la naturaleza del presente contrato, **EL PROVEEDOR** está obligado a: **1) \_\_\_\_\_ PARÁGRAFO: EL PROVEEDOR** se obliga a responder por todos los daños y perjuicios que por acción retardo, omisión, culpa o negligencia suya, de sus empleados, sus asesores o subcontratistas, ocasione a **LA PREVISORA S.A.** en el desarrollo y ejecución del presente contrato, incluidas las que se relacionan en la propuesta presentada. **CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE LA PREVISORA S.A.:** Para lograr el

objeto del presente contrato, **LA PREVISORA S.A.** se obliga con **EL PROVEEDOR** a lo siguiente: **a)** Suministrar en forma oportuna la información solicitada por **EL PROVEEDOR**, necesaria para la ejecución de este contrato. **b)** Efectuar el pago en el plazo establecido contractualmente, previa aprobación del supervisor del contrato. **c)** Proporcionar a **EL PROVEEDOR** la información sobre políticas internas establecidas, que sean necesarias conocer por parte de **EL PROVEEDOR** para la ejecución del presente contrato. **CLÁUSULA CUARTA. PLAZO:** El plazo de ejecución del contrato será \_\_\_\_\_. **CLÁUSULA QUINTA. VALOR TOTAL DEL CONTRATO:** El valor total del presente contrato es de cuantía estimada y asciende a la suma de \_\_\_\_\_ **CLÁUSULA SEXTA. FORMA DE PAGO:** **LA PREVISORA S.A.** pagará el valor de la contratación de la siguiente manera: \_\_\_\_\_ **PARÁGRAFO PRIMERO:** Las facturas se pagarán dentro de los treinta (30) días siguientes a su presentación. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Las facturas deberán estar acompañadas por una certificación expedida por su Revisor Fiscal o, en el evento que no exista obligación legal o social estatutaria de tener Revisor Fiscal, por su Representante Legal, en el que conste que se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de parafiscales (Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA) y de Seguridad Social en Salud, Pensión y ARL de sus empleados. **PARÁGRAFO TERCERO:** **LA PREVISORA S.A.** únicamente realiza sus pagos a través de transferencia electrónica, para lo cual se requerirá cumplir con las políticas establecidas por la compañía para dicho fin. No es posible efectuar el pago a través de cheque o cualquier otro medio de pago. **PARÁGRAFO CUARTO:** Si la factura no es acompañada por los documentos solicitados, el término mencionado para pago no empezará a contarse hasta tanto no se aporten. Dicha demora no generará a **EL PROVEEDOR** el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna. **CLÁUSULA SÉPTIMA. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** El valor del presente contrato se pagará con recursos propios de **LA PREVISORA S.A.** con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ emitido por la Gerencia de Planeación Financiera. **CLÁUSULA OCTAVA. IMPUESTOS Y RETENCIONES:** Los impuestos y retenciones que surjan del presente contrato, corren por cuenta de **EL PROVEEDOR**, para cuyos efectos **LA PREVISORA S.A.** hará las retenciones del caso y cumplirá las obligaciones fiscales que ordene la Ley. **CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA:** El presente contrato podrá terminarse por mutuo acuerdo entre las partes, mediante documento escrito suscrito por éstas. También

podrá darse por terminado unilateralmente y de manera anticipada por **LA PREVISORA S.A.**, sin previo requerimiento ni resarcimiento de perjuicio alguno, mediante comunicación escrita enviada a la otra parte con una anticipación no inferior a tres meses (3) a la fecha en que vaya hacerse efectiva la terminación. **PARÁGRAFO. LA PREVISORA S.A.** podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento de manera anticipada y con justa causa, mediante comunicación escrita enviada a **EL PROVEEDOR** en los siguientes casos: **1.** Cuando **EL PROVEEDOR**, con posterioridad a la aprobación de las garantías y sin mediar una causa que lo justifique, no diere inicio a la ejecución del contrato. **2.** Cuando del incumplimiento de obligaciones de **EL PROVEEDOR** se deriven consecuencias que hagan imposible o dificulten gravemente la ejecución del contrato, o se estén causando perjuicios a **LA PREVISORA S.A.** **3.** Cuando **EL PROVEEDOR** omita, eluda y en general no cumpla con sus obligaciones en materia laboral o cualquier otra de las obligaciones pactadas en el contrato. **4.** Cuando **EL PROVEEDOR** abandone o suspenda la labor contratada total o parcialmente, sin acuerdo o autorización previa y escrita de **LA PREVISORA S.A.** **5.** Cuando suspendidas todas o alguna de las obligaciones emanadas del contrato, **EL PROVEEDOR** no reanude su ejecución dentro del plazo acordado entre las partes, una vez terminadas las causas que obligaron a la suspensión. **6.** Cuando **EL PROVEEDOR** subcontrate, traspase o ceda el contrato sin previa autorización expresa y escrita de **LA PREVISORA S.A.** **7.** Por sobrevenir caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten la ejecución del contrato. **8.** Por disolución de la persona jurídica de **EL PROVEEDOR.** **9.** Por inicio de proceso liquidatorio, cesación de pagos, concurso de acreedores o embargos judiciales de **EL PROVEEDOR** que afecten de manera grave el cumplimiento del contrato. **10.** Cuando **EL PROVEEDOR** se encuentre incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad prevista en la Constitución Política o en la Ley. **11.** Cuando **EL PROVEEDOR** no diere cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con la prevención y control al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo que sean aplicables. **12.** Cuando **EL PROVEEDOR**, alguno o algunos de sus accionistas, asociados o socios figuren en las listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional (Listas de las Naciones Unidas), listas OFAC o aquellas otras listas de criminales y terroristas que por su naturaleza generen un alto riesgo de LA/FT. **13.** Cuando **LA PREVISORA S.A.** tenga conocimiento que los recursos de **EL PROVEEDOR** provienen de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione o modifique, o que ha efectuado transacciones u operaciones destinadas a dichas



actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas. **14.** Por violación de las obligaciones de confidencialidad relacionadas con el negocio, la tecnología o el uso de propiedad intelectual o de marcas. **15.** Cualquier acción u omisión que afecte los intereses de **LA PREVISORA S.A.** **16.** Cuando **EL PROVEEDOR** ejecute cualquier acto de competencia desleal para con sus colegas o con cualquier otra Compañía. **17.** Por violación o incumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). **18.** Cuando **EL PROVEEDOR** y/o cualquiera de sus empleados o subcontratistas, viole alguna de las obligaciones previstas dirigidas al tratamiento y la protección de la información personal, viole las políticas establecidas por **LA PREVISORA S.A.** para la protección de datos, y en particular cualquier violación o inobservancia a las leyes que protegen la información personal, todo lo anterior enmarcado dentro del alcance del presente contrato. La terminación del contrato en cualquiera de los casos descritos, no ocasionará a cargo de **LA PREVISORA S.A.** el pago de suma alguna a título de indemnización; en todo caso, **LA PREVISORA S.A.** garantizará a **EL PROVEEDOR** el derecho al debido proceso y el principio de legalidad. **CLÁUSULA DÉCIMA. SUSPENSIÓN:** La ejecución del contrato se podrá suspender de común acuerdo entre las partes, por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hechos irresistibles de terceros; o unilateralmente por **LA PREVISORA S.A.**, en los casos que se considere necesarios. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. GARANTÍAS: EL PROVEEDOR** se obliga a tomar a favor de **LA PREVISORA S.A.**, a satisfacción de la misma y a partir de la fecha de suscripción del presente contrato, una garantía de cumplimiento, con **clausulado entre particulares**, expedida por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: **1. Cumplimiento:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al tiempo de su ejecución y cuatro (4) meses más. **2. Calidad del servicio:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al tiempo de su ejecución y un (1) mes más. **3. Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales:** Por una cuantía equivalente al cinco (5%) del valor total del contrato y debe extenderse por el término de vigencia del contrato y tres (3) años más. **4. Responsabilidad Civil Extracontractual:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, la vigencia de esta garantía deberá ser igual al período de ejecución del contrato y un (1) mes más. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando haya lugar a la modificación del plazo o valores consignados en este contrato, **EL PROVEEDOR** deberá constituir los correspondientes certificados de modificación. **PARÁGRAFO SEGUNDO:**

Cuando se negare a constituir la garantía exigida o modificarla en los términos que se le señalen, se hará acreedor a las sanciones contractuales respectivas. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** Este contrato se entiende perfeccionado cuando se logre acuerdo sobre el objeto y la contraprestación, éste se eleve a escrito y se suscriba entre **LAS PARTES**. El contrato empezará a ejecutarse a partir de la aprobación de las garantías solicitadas por parte de **LA PREVISORA. EL PROVEEDOR** se obliga a devolver el original firmado del mismo, junto con las pólizas de que trata el artículo anterior del contrato y con la constancia de pago de la totalidad de la prima. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. SUPERVISIÓN:** La Supervisión de este contrato estará a cargo de la Gerencia de Tecnología de la Información de **LA PREVISORA S.A. EL PROVEEDOR** permitirá a la mencionada área encargada de la supervisión, a realizar la verificación del cumplimiento de las obligaciones impuestas por las normas que protegen la información personal, por medio de solicitud de toda la documentación que resulte pertinente para este propósito. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN: EL PROVEEDOR** no podrá ceder el presente contrato, ni subcontratar su ejecución, en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de **LA PREVISORA S.A.**, pudiendo ésta reservarse las razones que tenga para negar la autorización de la cesión o subcontratos. En todos los casos, **EL PROVEEDOR** es el único responsable por la celebración de subcontratos y **LA PREVISORA S.A.** no adquirirá vínculo alguno con los subcontratistas. En caso de ser autorizado, **EL PROVEEDOR** será el único responsable frente a **LA PREVISORA S.A.** **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:** Además de las señaladas en la cláusula de confidencialidad suscrita, las partes se obligan a no divulgar información confidencial entendiéndose por ésta: Cualquier información jurídica societaria, técnica, financiera, comercial, de salud, seguridad social, estrategias de mercadeo, y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros de las partes y/o relacionada con su estructura organizacional, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso una parte por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de la ejecución del presente contrato, o que le sea suministrada por cualquiera de los funcionarios de la otra parte o por asesores externos de la misma. De igual forma se obligan a mantener absoluta confidencialidad y reserva profesional y a que sus funcionarios y dependientes, involucrados en la ejecución del contrato, guarden absoluta reserva sobre toda clase de información, políticas de procedimiento o de operación que le

haya sido dada a conocer. Por lo tanto, las partes se comprometen a no hacer uso directo, próximo o remoto de ninguna información que pudiere comprometer la seguridad de la otra parte. Teniendo en cuenta lo anterior, las partes se obligan a: **1.** Guardar absoluta confidencialidad y reserva en relación con la totalidad de la información confidencial, de tal forma que no sea conocida por terceros. **2.** No editar, copiar, compilar o reproducir por cualquier medio la información confidencial. **3.** No utilizar la información confidencial en forma alguna, directamente o a través de terceros, en asuntos, negocios y/o actividades de cualquier tipo, distintas a aquellas acordadas y/o previamente autorizados por la otra parte mediante documento escrito. **4.** A la terminación del contrato, devolver a la otra parte toda la información confidencial que tenga en su poder, ya sea en documentos escritos o en cualquier otro medio físico o magnético e igualmente a retirarlos completamente de los computadores de propiedad de las partes o de sus empleados. **5.** Asumir la responsabilidad por la totalidad de los daños, perjuicios, gastos y costas que genere el mal o inadecuado manejo de la información confidencial o la violación de las obligaciones de reserva y confidencialidad establecidas en el presente contrato. Cualquier información suministrada por una parte a la otra, previa a la firma del presente contrato, se considerará como información confidencial y estará sujeta a los términos del mismo. Las partes desde ahora aceptan y declaran que toda la información confidencial de la otra parte es de propiedad exclusiva de ésta y que les ha sido o les será revelada únicamente con el propósito de permitir el cabal cumplimiento de sus funciones y responsabilidades respecto del presente contrato. Si incumpliera esta obligación, incurrirá de esta manera en las sanciones civiles, penales y/o administrativas correspondientes por violación del secreto profesional y comercial. **6.** Si en desarrollo del objeto contractual **EL PROVEEDOR** llegase a acceder a información financiera de los clientes de **LA PREVISORA S.A.**, deberá mantener sobre la misma la protección de reserva bancaria. **7. EL PROVEEDOR** reconoce y acepta que la información relativa a **LA PREVISORA S.A.**, su matriz o subordinada (filiales y subsidiarias) o subordinadas de su matriz, de carácter jurídico, comercial, financiero, administrativo, operativo y tecnológico, que en la ejecución de este contrato a la que **EL PROVEEDOR** tenga acceso, por sí o por cualquier persona que actúe en su nombre, es información que pertenece en su totalidad, tanto en su forma como en su contenido a **LA PREVISORA S.A.** su matriz o subordinadas (filiales y subsidiarias) o subordinadas de su matriz, según sea el caso, y por lo tanto es Información Confidencial. **8.** Tratándose de información de propiedad de terceros las partes contarán con las autorizaciones

requeridas, para que la otra parte no se vea impedida en su utilización, empleo o manejo.

**9.** La parte que maneje la Información Confidencial autorizada, será la única responsable por las violaciones de derechos de autor, secretos industriales, patentes o derechos similares y mantendrá a la otra parte a paz y salvo de cualquier reclamación al respecto. No obstante lo anteriormente estipulado, esta cláusula no será aplicable si el Receptor de la Información Confidencial pueda demostrar que: **9.1.** Era de dominio público al momento de su divulgación. **9.2.** Después de su divulgación haya sido publicada o bien pase a ser de dominio público, siempre y cuando dicha publicación o conocimiento público fuere aceptado o proveniente de la parte afectada y no por hechos atribuibles a la otra parte. **9.3.** Fue recibida, después de su divulgación, de una tercera parte que tenía el derecho legítimo a divulgar tal información. **9.4.** Fue independientemente desarrollada por la parte receptora, sin referencia a la Información Confidencial de la parte que la suministra. **10.** Asimismo, cualquiera de las partes podrá divulgar la Información Confidencial de la otra, en la medida en que sea requerida judicialmente tomando en consideración que el receptor de dicha Información Confidencial deberá notificarlo al propietario de la misma oportunamente y realizar un esfuerzo razonable para evitar la divulgación, siendo todo lo anterior por cuenta del propietario de la información. **11.** En el caso de cualquier divulgación o pérdida de la Información Confidencial, **EL PROVEEDOR** notificará de inmediato a **LA PREVISORA S.A.** la terminación de este contrato, **EL PROVEEDOR** devolverá la totalidad de la información entregada por parte de **LA PREVISORA S.A.** de manera inmediata. **12.** Para los efectos de esta cláusula de Confidencialidad, las Partes acuerdan las siguientes definiciones: **12.1. Información Confidencial.-** Es toda la información, oral o escrita, contenida en cualquier medio existente o que llegare a existir, tal como documentos, medios magnéticos o electrónicos, etc., relacionada, directa o indirectamente con planes de negocios y de desarrollo, información técnica y financiera, planes de productos y servicios, información de presupuestos, informes de mercadeo e informes en general, análisis y proyecciones, especificaciones, proyecciones para el desarrollo de productos y servicios, Información Confidencial recibida de terceras partes, tarifación y precio de productos y servicios, diseños, dibujos, software, datos, secretos industriales, componentes de propiedad intelectual, know how y otras informaciones de negocios o técnica, información sobre el recurso humano, contenida en manuales de operación, o cualquier otro medio, y toda aquella información adicional que las partes distingan como "Confidencial", en conjunto con cualquier otra información que, en el curso

normal de los negocios sería considerada como confidencial. **12.2. Secretos Industriales.-** Se entiende por este término: 1. La información con potencial o de la que directamente pueda obtenerse un beneficio económico derivado de la condición de no ser pública y generalmente conocida, y de no poder ser obtenible por terceros que podrían derivar un beneficio económico por su revelación y/o uso; y 2. La información lograda bajo las negociaciones y que bajo condiciones comerciales razonables adopten el carácter de confidencial. **12.3. Medios de Información.-** Se entiende por este término, cualquier tipo de encuesta, búsqueda, investigación, dato, informe, base de datos, manual, contrato, acuerdo, instrucción, memorando interno, propuesta comercial, balance, estado financiero, comunicación interna o externa, o cualquier tipo de reseña, dictamen contenido en un medio físico o electrónico, papel, disquetes, disco duro, en cintas, entre otros, y en general, cualquier elemento que contenga información sobre **LA PREVISORA S.A.**, su matriz o subordinada (filiales y subsidiarias) o subordinadas de su matriz, sus actividades, sus clientes o las actividades desarrolladas por estos. **12.4. Receptor:** Se entiende por este término cualquiera de las partes del Contrato que recibe de la otra la Información Confidencial. **13.** Las partes dejan expresa manifestación de que toda información que **LA PREVISORA S.A.** recibirá con ocasión del contrato y de manos de **EL PROVEEDOR** no es Información Confidencial. De ser necesaria la entrega de cualquier clase de Información Confidencial por parte de **EL PROVEEDOR** a **LA PREVISORA S.A.** deberá suscribirse un otrosí a este contrato que así lo indique y pueda por tanto tener el mismo tratamiento establecido para toda clase de información que **EL PROVEEDOR** recibe de manos de **LA PREVISORA S.A.** en virtud de este contrato, identificando en dicho documento la clase de Información Confidencial que se recibirá por **LA PREVISORA S.A.** **PARÁGRAFO:** Se consideran documentos contentivos de información confidencial todos los que sean entregados entre las partes, y éstas se obligan a mantener en reserva la información suministrada en desarrollo del presente contrato y a hacer uso exclusivo de ésta para efectos del cumplimiento del objeto del mismo. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. COMPROMISO ÉTICO:** **EL PROVEEDOR** manifiesta que ha revisado y aceptado, incondicionalmente, el contenido y disposiciones del Código de Ética de **LA PREVISORA S.A.**, y que en su calidad de persona natural o jurídica no se encuentra inmerso en ninguna de las situaciones que impidan vincularse con **LA PREVISORA S.A.** para cumplir con las obligaciones derivadas de dicho vínculo; así mismo, se obliga al ejercicio ético de sus actividades, y cualquier atentado que deteriore el buen nombre o derecho a la intimidad de

cualquier persona natural y/o jurídica, serán de responsabilidad de la parte que falte a éste deber. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL:** **EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a dar cumplimiento a la legislación ambiental vigente, que tenga relación directa con el objeto del contrato, asumiendo cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de estos requisitos. **EL PROVEEDOR** se compromete a realizar sus actividades velando por el ahorro y uso eficiente de los recursos. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. CRITERIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:** **EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.**, a dar cumplimiento a los estándares establecidos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo de **LA PREVISORA S.A.**, de acuerdo a la normatividad vigente y debe hacer llegar los soportes de la documentación establecida en el procedimiento de selección y evaluación de contratistas y proveedores de **LA PREVISORA S.A.** **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013, y en caso que para la ejecución del presente contrato se requiera que **EL PROVEEDOR** conozca información personal propia de **LA PREVISORA S.A.**, de sus funcionarios, usuarios, clientes y demás proveedores, o lleve a cabo cualquier operación o conjunto de operaciones, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales (El "Tratamiento") suministrados o transmitidos por **LA PREVISORA S.A.**, entendiéndose que **EL PROVEEDOR** actúa como responsable del tratamiento de su información y como encargado del tratamiento de datos de carácter personal de **LA PREVISORA S.A.**, se obliga a: **1.** Llevar a cabo el Tratamiento de los datos personales de conformidad con la legislación vigente, así como con los criterios, requisitos y especificaciones establecidos en el presente contrato o con las recomendaciones e instrucciones que emanen del responsable del tratamiento de los datos personales. **2.** Conservar los datos personales que conozca, recopile o tenga acceso bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. **3.** Obtener las autorizaciones necesarias para el tratamiento de datos personales cuando en ejercicio de sus obligaciones como encargados del tratamiento recopile información personal en nombre y por cuenta de **LA PREVISORA S.A.** de acuerdo con los formatos propios de **LA PREVISORA S.A.** En estos casos **EL PROVEEDOR** deberá mantener soporte o prueba de esta autorización para futuras consultas. Estas autorizaciones deberán incluir la posibilidad de transferir los datos personales a terceros países, incluyendo países que no proporcionen niveles adecuados de

protección de datos personales. **EL PROVEEDOR** entregará la totalidad de las autorizaciones recopiladas al finalizar el presente contrato. **4.** Que en los casos en que actúen como encargados del tratamiento de datos personales no llevarán a cabo el tratamiento de los datos personales para un fin distinto al autorizado por el titular de los datos personales, al objeto del contrato o en contravía de las instrucciones suministradas por **LA PREVISORA S.A.** **5.** Comunicar a **LA PREVISORA S.A.** y dar trámite a las consultas y reclamos que interpongan los titulares de los datos personales que tengan relación con el presente contrato en los términos señalados en la normatividad vigente. **6.** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos personales de los titulares en los términos señalados en la normatividad vigente. Para los casos en que el **PROVEEDOR** actúe como encargado del tratamiento de datos personales, esta actualización, una vez reportada por el responsable del tratamiento de los datos, se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del reporte. **7.** Implementar un documento interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales de los que son responsables o encargados, así como la adecuada atención a las consultas y reclamos que interpongan los titulares de datos personales. **8.** Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la autoridad competente en la materia. **9.** Devolver al responsable del tratamiento de datos y/o eliminar, cuando corresponda, la totalidad de los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, en un plazo de quince (15) días contados desde la fecha de terminación del contrato. **10.** Eliminar cualquier documento, soporte o copia de los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento en virtud de lo dispuesto en el contrato y que no hayan podido ser objeto de devolución de que trata el literal anterior. La eliminación será certificada por medio de un acta de destrucción entregada a **LA PREVISORA S.A.** en su momento. No obstante, el encargado del tratamiento no procederá a la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá utilizarlos únicamente para el cumplimiento de la exigencia legal y mantenerlos debidamente protegidos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato **11.** Abstenerse de comunicar y/o ceder a otras personas naturales o jurídicas los datos personales que le sean suministrados con motivo de la relación jurídica y guardar la debida confidencialidad respecto del tratamiento que se le autorice. **12.** Adoptar, en el tratamiento de los datos personales, las medidas de índole técnico y organizacionales necesarias exigidas por la normativa legal que al respecto

resulte de la aplicación, de forma que se garantice la seguridad de los datos personales y se evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos personales almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural. Las medidas abarcarán, a título enunciativo, hardware, software, procedimientos de recuperación, copias de seguridad y datos extraídos de datos personales en forma de exhibición en pantalla o impresa. **13.** Tener autorización para el tratamiento de los datos personales de cada uno de sus empleados y trabajadores con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones jurídico laborales, de seguridad social, de prevención de riesgos laborales y demás señaladas en el contrato. **14. EL PROVEEDOR** deberá informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** la presentación de un incidente de seguridad que haya generado destrucción, pérdida, acceso no autorizado, uso o cualquier tipo de manipulación de información personal de **LA PREVISORA S.A.**, o de sus funcionarios, clientes, usuarios o proveedores, en virtud de sus actuaciones y/o de su personal. **15.** Cumplir con la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A. PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso que **EL PROVEEDOR** realice determinadas actividades a través de terceros, que a su vez impliquen que estos terceros lleven a cabo tratamiento de datos personales transmitidos por **LA PREVISORA S.A.** en virtud del contrato, **EL PROVEEDOR** al permitir el acceso o transmitir dichos datos personales a terceros, se obliga a que, con carácter previo, sea suscrito con el tercero un contrato en el que este tercero se obligue a cumplir con todas las obligaciones impuestas por este contrato de acuerdo a las exigencias normativas, por lo que **EL PROVEEDOR** acepta expresamente asumir la responsabilidad del tratamiento correcto de los datos de carácter personal entregados por **LA PREVISORA S.A.** a los que acceda, con las mismas previsiones que las contenidas en el presente apartado. **PARÁGRAFO SEGUNDO: EL PROVEEDOR** se obliga a mantener indemne a **LA PREVISORA S.A.**, frente a un incumplimiento o violación en materia de tratamiento y protección de datos personales, así como de presentarse cualquier daño o reclamación que pudiera ser interpuesta por terceros, en la medida en que dicha reclamación se fundamente en el incumplimiento de **EL PROVEEDOR** y/o de sus funcionarios, respecto de las obligaciones establecidas en el presente contrato y cualquier otro deber u obligación establecidos en la normativa de protección de datos personales bajo el entendido que en esta materia **LA PREVISORA S.A.** es considerada como tercero de buena fe exento de culpa respecto de las actuaciones de **EL PROVEEDOR. CLÁUSULA VIGÉSIMA.**



**ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS):** La definición de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), se realizará durante la etapa de implementación, teniendo como base los siguientes aspectos: 1. ANS operativos y tecnológicos. 2. Alcance y descripción detallada del ANS. 3. Parámetro de medida establecido para el ANS. 4. Metodología de medición que se empleará en la aplicación del ANS. 5. Metodología para definir el escalamiento del ANS. 6. Metodología para definir la criticidad del ANS. 7. Metodología para el control de cambios del ANS. Los ANS que se definan conjuntamente entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR** durante la etapa de implementación, podrán ser afinados y ajustados durante la etapa de operación.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:** **EL PROVEEDOR** debe cumplir con las siguientes características en la información que se le suministre a manera temporal para la ejecución de la presente contratación: **1. Confidencialidad:** Garantizar la protección de la toda la información contra acceso y divulgación no autorizado. El sistema debe restringir el copiado de información a los computadores locales de los usuarios (de acuerdo con el perfil definido para cada usuario dentro del sistema). **2. Disponibilidad:** Deben estar implementados los mecanismos suficientes para garantizar una operación continua del sistema, teniendo en cuenta que si éste detecta algún tipo de anomalía en la operación, pueda reportarla al administrador del sistema mediante algún mecanismo electrónico automático, tal como correo electrónico. **3. Integridad:** 1) Garantizar que la información permanezca inalterable, 2) Las operaciones de registro y mantenimiento de la información incorporarán mecanismos de validación de la información que impidan el ingreso de valores que violen las reglas del negocio. **4. Eficiencia:** El diseño de la solución debe garantizar un óptimo y eficiente uso de los recursos de red. **6. Auditabilidad:** El sistema debe proveer la capacidad de identificar quien, como, cuando y desde donde ha interactuado con el sistema, mediante el registro en base de datos de la actividad, para de esta forma poder reversar operaciones en caso de necesitarse, así como la generación de los respectivos logs de operación del sistema. **PÁRAGRAFO: EL PROVEEDOR** debe asegurar que se cumplan todos los parámetros de seguridad informática y de la información especificados en el presente documento.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN, PROCEDIMIENTO Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA:** **1.** Toda la información generada durante la ejecución del contrato será propiedad de **LA PREVISORA S.A.** Por lo tanto, **EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a entregar toda la

información, física y magnética, en el momento de finalización del contrato. **2. EL PROVEEDOR** deberá presentar el plan de terminación y entrega de la operación en outsourcing a más tardar 4 meses antes de la terminación del contrato conteniendo los siguientes aspectos: 2.1. Además de la confidencialidad a que se compromete **EL PROVEEDOR**, en el evento que para la prestación del servicio **LA PREVISORA S.A.** deba entregar documentos físicos o base de datos, será necesario que previo el inicio de la ejecución del contrato, se levante acta de entrega en la cual se detalle la clase de información que contienen y la cantidad y calidad de los mismos. Esta acta deberá ser suscrita por quien ejerza la supervisión del contrato por parte **de LA PREVISORA S.A.** y el representante legal de la firma que se contrate. 2.2. Al final del plazo de ejecución deberá hacer devolución de los datos entregados y la base de los mismos, en las mismas condiciones que fueron entregados a sí mismo un Back-up de la información procesada a lo largo de la ejecución del contrato, so pena de ser causal en incumplimiento del contrato, salvo que durante la ejecución se haya hecho devolución previa de los mismos o se haya ordenado su destrucción, caso en el cual deberá dejarse constancia en el acta de recibo que para tal efecto se suscriba. En caso de extraviarse documentos o información de la base de datos que le hayan sido entregadas al contratista, éste deberá proceder a informar en forma inmediata a **LA PREVISORA S.A.** a través de quien ejerce el control de ejecución y, en caso de ser necesario, formular la respectiva denuncia penal. Parágrafo: Es condición indispensable para poder liquidar el contrato, que se haya suscrito acta de devolución de documentos y base de datos en las condiciones establecidas aquí. En la etapa de cierre del contrato, **EL PROVEEDOR** debe realizar la entrega de toda la información a **LA PREVISORA S.A.** o a quién ésta designe, en las estructuras y medios que así se definan. Luego garantizará la destrucción de toda la información utilizada y procesada durante la ejecución del contrato. Para ello, debe quedar constancia en acta firmada por el Gerente del proyecto y la persona designada por **LA PREVISORA S.A.** para tal fin. **EL PROVEEDOR** garantizará el acompañamiento y empalme con el equipo receptor de la información designado por **LA PREVISORA S.A.**, sea personal directo o un tercero. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de extraviarse documentos o información de la base de datos que le hayan sido entregadas a **EL PROVEEDOR**, éste deberá proceder a informar en forma inmediata a **LA PREVISORA S.A.**, a través de quien ejerce la supervisión del contrato y, en caso de ser necesario, formular el respectivo denuncia penal. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Es condición indispensable para poder liquidar el contrato únicamente en el

evento que se hayan entregado documentos y/o bases de datos a **EL PROVEEDOR**, suscribir un acta de devolución de documentos y/o base de datos en las condiciones establecidas en la presente cláusula. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. REGLAMENTO DE CONECTIVIDAD.** **1.** Elementos de Acceso: Para garantizar la conectividad a través del canal dedicado es necesario que el hardware y el software de **EL PROVEEDOR**, mantenga su operatividad y seguridad que se requiera para la óptima utilización del canal de comunicación. **2.** Son y serán por cuenta exclusiva de **EL PROVEEDOR** la totalidad de la inversión que realice para adquirir estos elementos, los costos y gastos que demande su mantenimiento (preventivo y correctivo), capacitación, soporte de sus proponentes de hardware y software, etc. **3.** Prohibiciones a **EL PROVEEDOR:** 3.1. Permitir a otra persona el uso del canal de acceso, el (los) nombre(s) de usuario(s) o la(s) contraseña(s) de acceso bien sea a la red informática de **LA PREVISORA S.A.** o a los diferentes servicios y bienes que la componen o la lleguen a componer, tales como: Correo Electrónico, Aplicativos del negocio y soporte, Internet, Intranet, Extranet y demás Bases de Datos, Soporte Lógico (software), equipos (hardware) actual o futuro, 3.2. copiar, modificar o utilizar técnicas de ingeniería inversa, descompilar o desensamblar software diferente al objeto del presente contrato al que tuviere acceso con ocasión de la conectividad concedida o la provisión de bienes por parte de **LA PREVISORA S.A.** 3.3. Suplantar o utilizar otro usuario ("User Name") para tener acceso a la Red informática de **LA PREVISORA S.A.** 3.4. Acceder, modificar, copiar, revisar, total o parcialmente el Soporte Lógico (software) o equipos (hardware) que hagan parte de la RED, salvo para efectos de la ejecución de este contrato y únicamente con las finalidades de los Servicios contratados. El solo acceso por parte de **EL PROVEEDOR** al software o al hardware o parte de los mismos, diferente al permitido con la conectividad, se entiende como perjuicio hecho a **LA PREVISORA S.A.** 3.5. Utilizar el nombre de usuario, la contraseña de acceso, la conectividad propiamente dicha y todos los servicios de la Red informática de **LA PREVISORA S.A.**, para fines personales o diferentes a los expresamente autorizados. Cualquier conducta contraria a lo preceptuado en esta cláusula realizada por **EL PROVEEDOR**, se tendrá para los efectos legales como una obtención de información indebida, introducción abusiva, violación ilícita de comunicaciones y correspondencia, según el caso. 3.6. Utilizar la conectividad a la Red informática de **LA PREVISORA S.A.** y los servicios autorizados, para actos contrarios a la moral u orden social vigentes, las buenas costumbres y la ley. **4.** Obligaciones de conectividad. **EL PROVEEDOR** deberá: 4.1. utilizar la conectividad, el nombre de usuario, la clave de acceso, el Soporte Lógico (software), los

equipos (hardware), los servicios inherentes a la Red informática privada de **LA PREVISORA S.A.** y cualquier otra clase de bienes y servicios provistos, con la mayor diligencia y cuidado en la forma y fines establecidos en el presente contrato. 4.2. Recibir, mantener, manejar y devolver la Información Confidencial conforme a lo preceptuado en la cláusula de Confidencialidad indicada en este contrato; 4.3. Colaborar con **LA PREVISORA S.A.** en cualquier investigación que se realice, conjunta o separadamente, con las autoridades competentes, y en todo lo relativo a usos indebidos o fraudulentos del servicio de información propiamente dicha, del nombre de usuario, la clave de acceso y de cualquier otro hecho o circunstancia relacionada con la conectividad; 4.4. Tomar las medidas de seguridad necesarias para evitar el riesgo de revelación del nombre de usuario, la contraseña o cualquier otra información. 4.5. En cualquier caso en que la información, el nombre de usuario o la clave de acceso sean, se presuman o se teman conocidas por terceras personas, no autorizadas por **LA PREVISORA S.A., EL PROVEEDOR**, deberá notificar por escrito y de manera inmediata a **LA PREVISORA S.A.** con la finalidad de que se tomen las medidas de protección que se estimen necesarias, incluyendo en ellas la interrupción temporal o definitiva del servicio de la conectividad, caso en el cual no se configurará un incumplimiento contractual de los niveles de servicio pactados; 4.6. Responder de manera exclusiva ante terceros por cualquier daño o perjuicio que ocasione por el mal uso de la conectividad a la Red informática de **LA PREVISORA S.A.** y los servicios autorizados, y por actos contrarios a la moral u orden social vigentes, las buenas costumbres y la Ley, obligándose en todo momento a mantener indemne a **LA PREVISORA S.A.** por dicha responsabilidad. 5. Cesión de la Conectividad: **EL PROVEEDOR** no podrá ceder, en todo o en parte la conectividad que se otorgue, como tampoco las obligaciones o derechos de ella nacidos. 6. Derechos de Autor y Titularidad del Acceso. Todos los derechos de autor y de propiedad intelectual sobre los programas de computador, bases de datos, archivos de datos asociados, documentación, conectividad, accesos remotos y demás bienes a los que **EL PROVEEDOR** tenga acceso con ocasión de la conectividad otorgada, son de propiedad exclusiva de **LA PREVISORA S.A.** o de sus licenciantes. La totalidad de la Red informática, incluidos en ella bienes (hardware y software) y servicios (acceso y uso a: correo electrónico, aplicativos de negocio y soporte, Internet, Extranet e Intranet, entre otros) que la conforman y acceden son de titularidad y propiedad exclusiva de **LA PREVISORA S.A.**, independientemente del nombre de usuario ("User Name") y la contraseña ("Password") que sean necesarios para su uso, razones por las cuales la

conectividad (acceso y uso) se permite a **EL PROVEEDOR** única y exclusivamente para la prestación de los Servicios contratados, excluyendo de manera expresa de dichas labores el acceso y uso con fines personales. Las garantías de la conectividad son las que el proponente de acceso otorgue, razón por la cual **LA PREVISORA S.A.** no asume obligación ni otorga garantía alguna (ni explícita ni implícita) ni asume responsabilidad por ninguna clase de perjuicios, ocasionados por la utilización de la conectividad asignada, ni por la visualización, privacidad y seguridad de la misma, como tampoco por el correcto funcionamiento del acceso remoto, interrupciones o fallos. Caso en el cual no se configurará un incumplimiento contractual de los niveles de servicio pactados. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. PREVENCIÓN CONTRA PORNOGRAFÍA INFANTIL:** En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y Decreto 1524 de 2002 **EL PROVEEDOR** deberá acatar las siguientes prohibiciones y deberes: 1. Prohibiciones: No podrá bajo ningún medio y en ningún caso: a. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b. Alojarse en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. c. Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. 2. Deberes: Son deberes de **LA PREVISORA S.A.** como usuario de servicios de telecomunicaciones y/o datacenter los siguientes: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. c. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. d. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. **PARÁGRAFO:** El no cumplimiento de las anteriores prohibiciones y deberes acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002 y facultará a **LA PREVISORA S.A.** para terminar unilateralmente el presente contrato, en cualquier momento. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. RESTRICCIONES SOBRE EL SOFTWARE EMPLEADO:** Para el manejo de la información y del Software **EL PROVEEDOR** se obliga a acatar la normatividad legal existente y los reglamentos internos de **LA PREVISORA S.A.**, so pena de sanciones penales

y/o administrativas a que haya lugar, sin perjuicio de lo indicado en el pliego de condiciones que sirve de base para este contrato, mismas en lo correspondiente a los servicios contratados. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. SARLAFT: LAS PARTES** declaran que sus negocios y los recursos que utilizan para la ejecución del presente contrato, no provienen ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita, Lavado de Activos o Financiación del Terrorismo. Así mismo se comprometen a entregar toda la información que les sea solicitada para dar cumplimiento a las disposiciones relacionadas con la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y declaran que la misma es veraz y verificable. **LAS PARTES** se obligan a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, administradores, clientes, proveedores o empleados, y los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas; en todo caso, si durante el plazo de vigencia del contrato **LAS PARTES** o alguno de sus socios, administradores, clientes, proveedores o empleados llegarán a resultar inmiscuidos en una investigación de cualquier tipo como penal, administrativa, o de cualquier otra índole, relacionada con actividades ilícitas, Lavado de Activos o Financiación del Terrorismo, o fuesen incluidos en listas de control como las de la **ONU, OFAC, etc.**, cualquiera de **LAS PARTES** tiene derecho a terminar unilateralmente el contrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. COMPROMISO ANTI-SOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN: LAS PARTES** declaran conocer que de conformidad con las disposiciones locales e internacionales anti-corrupción y anti-soborno, se encuentra prohibido pagar, prometer o autorizar el pago directo o indirecto de dinero o cualquier otro elemento de valor a cualquier servidor público o funcionario de gobierno, partido político, candidato, o a cualquiera persona actuando a nombre de una entidad pública cuando dicho pago comporta la intención corrupta de obtener, retener o direccionar negocios a alguna persona para obtener una ventaja ilícita (“Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Público”). Así mismo, las partes reconocen la existencia de regulación similar en materia de soborno en el sector privado, entendido como el soborno de cualquier persona particular o empresa privada para obtener una ventaja indebida (“Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Privado” y junto con las Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Público, las “Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción”). **Parágrafo Primero.** En consideración de lo anterior, las partes se obligan a conocer y acatar las Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción absteniéndose de efectuar conductas que atenten contra las referidas Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción a nivel

local o internacional. El incumplimiento de la obligación contenida en la presente cláusula constituirá causal de terminación inmediata del presente acuerdo sin que hubiere lugar a incumplimiento y sin lugar a indemnización alguna. **Parágrafo Segundo.** Derecho para terminar de manera unilateral e inmediata el contrato si existe sospecha de conductas fraudulentas o corruptas por parte del tercero tales como el pago de sobornos o violación de los términos del contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (PCN): EL PROVEEDOR** se compromete a mantener y operar el conjunto de estrategias, procesos, procedimientos y recursos que le permitan sostener la continuidad del servicio, para cuando ocurra un evento no previsto y que implique entrar en un entorno contingente el cual debe estar acorde con el Plan de Contingencia y Continuidad de **LA PREVISORA. EL PROVEEDOR** faculta a **LA PREVISORA S.A.** a revisar previa suscripción del presente contrato el Plan de Contingencia y Continuidad de **EL PROVEEDOR**, con el fin de validar y aprobar que los servicios convenidos funcionen en las condiciones pactadas. Se debe detallar claramente el plan de trabajo que garantice la continuidad del funcionamiento de los servicios prestados, sin que esto conlleve a que se interrumpan y/o desmejoren. Este plan debe estar acorde con el Plan de Continuidad de Negocio de **LA PREVISORA S.A.** Los planes de contingencia garantizan a **LA PREVISORA S.A.** mayor disponibilidad del servicio. Si el impacto de la falla lo amerita, **EL PROVEEDOR** debe tener la capacidad de reemplazar el software o hardware afectado en un tiempo no mayor dos (2) días hábiles. Para equipos y software de los operadores de nómina el tiempo de solución de la falla no debe ser mayor a ocho (8) horas hábiles. El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la fase de implementación del proyecto, en caso de ser necesario, previo acuerdo entre las partes, y deberá mantenerse actualizado por **EL PROVEEDOR** durante la fase de operación si surgen cambios tecnológicos que así lo ameriten. **CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP):** Teniendo en cuenta que en el Data Center de **EL PROVEEDOR** se encuentran los servidores que soportan la herramienta del sistema ofrecido, en caso de presentarse algún inconveniente con este centro de datos, **EL PROVEEDOR** debe activar los protocolos del Plan de Recuperación de Desastres (DRP, por sus siglas en Inglés), los cuales se encuentran descritos dentro de la propuesta presentada. El Plan de Recuperación de Desastres (DRP) podrá ser ajustado durante la fase de implementación del proyecto en caso de ser necesario, previo acuerdo entre las partes, y deberá mantenerse actualizado por el proponente durante la fase de operación si surgen cambios tecnológicos que así lo

ameriten. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA. CLÁUSULA PENAL:** En caso de incumplimiento total o parcial por parte de **EL PROVEEDOR**, de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, **EL PROVEEDOR** pagará a **LA PREVISORA S.A.**, a título de cláusula penal, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y sus adicionales, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause, si los hubiere, razón por la cual, **LA PREVISORA S.A.** se reserva el derecho a reclamar el pago de los perjuicios y la reparación integral del daño causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La aplicación de la cláusula penal señalada en la presente cláusula se efectuará previo el siguiente procedimiento: **1.** Una vez **LA PREVISORA S.A.** advierta cualquier hecho constitutivo de incumplimiento por parte de **EL PROVEEDOR** relacionado con la ejecución del contrato, lo requerirá por escrito, por una sola vez, indicándole los hechos generadores del presunto incumplimiento y estableciéndole una fecha máxima para que explique los motivos de su incumplimiento. **2.** Si de la respuesta dada por **EL PROVEEDOR** se concluye que no existe justificación alguna del incumplimiento o **EL PROVEEDOR** guarda silencio en relación con el requerimiento realizado por **LA PREVISORA S.A.**, esta podrá proceder directamente a dar aplicación a la cláusula penal pecuniaria aquí establecida informándole por escrito a **EL PROVEEDOR** de tal hecho.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** **EL PROVEEDOR** autoriza por este documento a que **LA PREVISORA S.A.** realice la compensación del valor de la cláusula penal de manera directa de los saldos que haya a su favor, autorización que se entiende otorgada con la firma del presente contrato.

**PARÁGRAFO TERCERO:** **EL PROVEEDOR** declara que renuncia a la reconvencción en mora, por éste concepto y otros generados del incumplimiento de las obligaciones pactadas, la cual se entiende aceptada con la firma del presente contrato.

**PARÁGRAFO CUARTO:** Si no se logra el pago de la cláusula penal por los mecanismos antes descritos, se acudirá a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el incumplimiento de las obligaciones de **EL PROVEEDOR**.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las controversias o divergencias que surjan de la celebración, desarrollo, ejecución y liquidación del contrato se solucionarán, en primera instancia, mediante el diálogo directo entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**, si no pudieren solucionarse, se acudirá a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el asunto.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA. LIQUIDACIÓN:** Las partes acuerdan que una vez se haya vencido el plazo de ejecución del contrato, cumplido el objeto del



mismo, se termine por mutuo acuerdo o **LA PREVISORA S.A.** lo termine de manera anticipada por cualquiera de las causales de terminación anticipada establecidas en el presente contrato, para lo cual se procederá a su liquidación de mutuo acuerdo, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la finalización del mismo. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. INDEMNIDAD: EL PROVEEDOR** con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del presente contrato, mantendrá indemne a **LA PREVISORA S.A.** de cualquier daño o reclamación proveniente de terceros, que tengan como causa las actuaciones de **EL PROVEEDOR**. Lo anterior en concordancia con lo establecido en la cláusula de protección de datos personales. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA. RESPONSABILIDAD: EL PROVEEDOR** se obliga a responder por todos los daños y perjuicios que por acción, retardo, omisión, culpa o negligencia suya, de sus empleados, sus asesores o subcontratistas, ocasione a **LA PREVISORA S.A.** en el desarrollo y ejecución del presente contrato. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA. RÉGIMEN LEGAL:** El presente contrato se rige por el derecho privado, en especial por las normas civiles y comerciales vigentes, así como por la Ley 1150 de 2007 en sus artículos 13, 14 y 15. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA. AUTONOMÍA DEL PROVEEDOR: EL PROVEEDOR** ejecutará las obligaciones objeto del contrato con plena autonomía y bajo su dirección técnica y administrativa, con el personal necesario e idóneo para el desarrollo del objeto. Tal personal deberá ser pagado, por todos los conceptos salariales, indemnizaciones y prestaciones, por **EL PROVEEDOR**. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA. EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL:** El presente contrato es de prestación de servicios, del cual surgen relaciones jurídicas del tipo indicado entre las partes, razón por la cual no existe ningún nexo de índole laboral entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**, sus auxiliares, dependientes, contratistas o asociados y/o cualquier personal que vaya a utilizar **EL PROVEEDOR** en la ejecución del contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** De conformidad con las previsiones del artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo, las personas que **EL PROVEEDOR** vincule para el cumplimiento del presente contrato serán sus directos trabajadores y éste su único empleador, quien gozará de toda la autonomía técnica, jurídica y administrativa para la ejecución del mismo. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA OCTAVA. HABEAS DATA: EL PROVEEDOR** declara expresamente que autoriza de forma irrevocable a **LA PREVISORA S.A.**, y a quienes actúen en su nombre, quienes representen sus derechos o terceros contratados para que con fines estadísticos, de información entre las compañías aseguradoras, de consulta, de verificación ante fuentes públicas o privadas, nacionales o internacionales, o de transferencia de datos con cualquier

autoridad que lo requiera en Colombia, o en el exterior, consulte, procese, informe, suministre, guarde en sus archivos y reporte a las centrales de información que considere necesario, o a cualquier otra entidad autorizada para manejar o administrar bases de datos, la información, sea o no confidencial, que resulte de todas las operaciones que directa o indirectamente, y bajo cualquier modalidad, se le haya otorgado o le otorguen en el futuro, así como sobre novedades, referencias y demás servicios que surjan de esta relación comercial o contrato cuyo alcance declara conocer y aceptar. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL PROVEEDOR** declara bajo la gravedad de juramento, el cual se entenderá prestado con la suscripción del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la Constitución y la Ley. **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA. NOTIFICACIONES:** Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que las partes deban hacer en desarrollo del presente contrato deben constar por escrito y se entenderán debidamente efectuadas sólo si son entregadas personalmente o por correo electrónico a las personas y a las direcciones indicadas en los documentos que hacen parte integral de este contrato o en las que posteriormente se indiquen por las partes. **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA PRIMERA. DOMICILIO CONTRACTUAL:** Para todos los efectos legales y fiscales se tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C.

Para constancia se firma este documento por las partes en Bogotá, D.C., a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil dieciocho (2018).

**LA PREVISORA S.A.,**

---

Representante Legal.

**EL PROVEEDOR,**

---

Representante Legal.