

## ADENDA No. 01 A LA INVITACIÓN PÚBLICA No 02 DE 2018

### CUYO OBJETO ES

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

De conformidad con lo dispuesto en los Términos de Referencia de la Invitación Pública 02 de 2018 de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., que en su numeral 1.14- **Respuestas a la solicitud de aclaraciones**, consagra: “(...) En el evento de considerarse la modificación a los términos de referencia ésta se hará mediante adendas, numeradas en forma consecutiva, las cuales formarán parte integral de los términos de referencia y serán publicadas en la página Web de Positiva Compañía de Seguros S.A. (...)”, se hace indispensable modificar y precisar los siguientes aspectos de los términos de referencia, como consecuencia del análisis de observaciones planteadas por posibles proponentes, los ajustes necesarios a los términos y la necesidad de posibilitar la participación a los interesados: Cronograma del proceso de selección, Experiencia, Perfil del rol Coordinador, Tiempos de atención y solución, Actividades de mantenimiento preventivo, Ciclos de capacitación para optimizar el servicio y Matriz de Riesgos.

En consecuencia de lo anteriormente expuesto, se adelantará ajuste a los términos de referencia tal como se señala a continuación:

1. El numeral 1.22 – Cronograma del proceso de selección, quedará así:

### MESA DE AYUDA IP No.2

Actividad	FECHA
Publicación de Pre – Términos de Referencia	Lunes 2 de abril de 2018
Observaciones a los Pre – Términos de Referencia	Viernes 6 de abril de 2018
Apertura del proceso y Publicación de Términos de Referencia Definitivos	Lunes 23 de abril de 2018
Audiencia de Aclaración de términos y asignación de Matriz de Riesgos	Jueves 26 de abril de 2018 Hora: 2:30 p.m. a 3:30 pm. Lugar: Positiva Casa Matriz, ubicada en la Autopista Norte No. 94-72 en la Sala Innovación Piso 2.
Cierre de la Invitación	Lunes 7 de mayo de 2018 Lugar: Positiva Casa Matriz, Autopista Norte No. 94-72 Sala Innovación Piso 2. Hora límite para depositar en urna: 11:00 a.m. Nota: No se admiten ofertas que sean radicadas en correspondencia. Únicamente es válido depositar en urna antes de la hora límite de cierre.
Habilitaciones Jurídica, Financiera, técnica y Casisoma	Del 7 al 10 de mayo de 2018
Publicación resultado habilitación	Jueves 10 de mayo de 2018
Observaciones al resultado de la habilitación	Del 11 al 15 de mayo de 2018
Evaluación técnica y económica.	Miércoles 16 de mayo de 2018
Publicación resultado evaluación	Miércoles 16 de mayo de 2018
Observaciones a la evaluación	Jueves 17 de mayo de 2018
Adjudicación y/o Declaratoria de desierta. Respuesta a observaciones de evaluación	Viernes 18 de mayo de 2018
Firma y legalización	Del 21 al 23 de mayo de 2018
Proceso de empalme (sin retribución económica para el oferente que resulte adjudicatario)	Del 24 al 31 de mayo de 2018
Inicio de Fase Operativa	Viernes 1 de junio de 2018



2. El numeral 2.3.1 – Experiencia específica del Oferente, quedará así:

**“2.3.1. - Experiencia específica del Oferente**

*El oferente debe relacionar en el ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. y anexar al mismo, mínimo tres (3) certificaciones de experiencia en contratos cuyo objeto sea o haya sido similar<sup>1</sup> al objeto de la presente invitación y:*

- a. *De contratos suscritos en los últimos tres (3) años, contados a partir de la fecha límite para la presentación de las ofertas. También serán válidas las certificaciones de contratos suscritos con fecha anterior, pero en ejecución a la fecha del cierre del proceso o, en su defecto, finalizados en los últimos dos (2) años (contados a partir de la fecha límite de la presentación de ofertas).*
- b. *El valor total de cada certificación no debe ser inferior a \$500.000.000 / año y deberá discriminarse el valor del contrato para los componentes afines al presente proceso y el tiempo de ejecución (en meses). En caso de cubrirse los mínimos establecidos en el literal c. del presente numeral (volumen de casos y cantidad de usuarios finales), se aceptarán las certificaciones que acrediten sobre valores globales.*
- c. *En caso de presentar certificaciones con ejecución menor de un año, se calculará el valor promedio mensual de cada contrato que se presente (en el componente afín a los servicios de mesa de ayuda) y se multiplicará por 12. Para estos casos, la ejecución mínima deberá corresponder a seis meses (6), contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso. Los proyectos certificados ya deben estar implementados y en fase operativa durante un tiempo no menor de seis (6) meses. Así mismo, deben constar con los siguientes mínimos promedios: 1000<sup>2</sup> casos al mes, 800 usuarios finales.*
- d. *Que al menos una certificación conste la implementación de esquemas ITIL para los procesos de operación del servicio y diseño del servicio.*
- e. *Que al menos una certificación acredite el uso de herramientas para gestión de activos, CMDB, gestión del conocimiento, administración de requerimientos, incidentes y control de cambios, que incluya la generación de informes, seguimiento a incidentes (la herramienta referida debe contar con mínimo 6 procesos certificados por PinkVERIFY<sup>3</sup>)*

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

*Las certificaciones de experiencia deberán reunir mínimo los siguientes requisitos:*

- a) *Nombre o razón social del contratante.*
- b) *Nombre o razón social del contratista.*
- c) *Fecha de iniciación del contrato*
- d) *Fecha de terminación del contrato.*
- e) *Objeto del contrato.*
- f) *Calificación del servicio debe ser excelente o bueno.*
- g) *La certificación debe venir debidamente suscrita por quien la expide.*
- h) *En caso de que la certificación sea expedida a un consorcio o unión temporal, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes.*
- i) *Si la certificación incluye varios contratos, se debe identificar en forma precisa si son contratos adicionales al principal o son contratos nuevos, indicando en cada uno de ellos sus plazos, valor y calificación individualmente.*

<sup>1</sup> Entiéndase por similar aquel que comprenda servicios de mesa de ayuda y soporte técnico a PC's y portátiles.

<sup>2</sup> Promedio mensual de casos = (casos atendidos y escalados promedio mes + casos atendidos y resueltos por la mesa promedio mes)

<sup>3</sup> PinkVERIFY™ 2011 Toolsets, disponible en <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>



- j) Si en una de las certificaciones presentadas relaciona más de un contrato, solo se tendrán en cuenta aquellos contratos que cumplan con las condiciones solicitadas en este numeral.
- k) Datos de contacto de quien certifica. La Entidad se reserva el derecho de confirmar el contenido de las certificaciones.
- l) Indicar el porcentaje de implementación del proyecto.

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

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

- 3. El perfil del rol Coordinador, ubicado en la Tabla 7 – Capacidades y competencias mínimas requeridas para cada rol, del numeral 3.2 – Estructura del equipo de trabajo (Anexo 3), quedará así:

*"Ingeniero industrial, de sistemas, en informática, infraestructura, telecomunicaciones o afines. Certificación ITIL intermedio OSA y certificación en el manejo de la herramienta ARANDA ASDK Expert versión 8,5 o superior.*

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

*En caso de contar con la certificación en Aranda ServiceDesk V. 8.0 y/o ITIL Foundations y/o ITIL Intermedio (diferente de OSA), se permitirá presentar ese perfil durante la implementación, sujeto a la subsanación del faltante para ser iniciado dentro de los dos primeros meses siguientes a la firma del acta de inicio."*

- 4. La Tabla 9 – Tiempos de atención y solución, del numeral 3.10 – Acuerdo mínimo de niveles de servicios (Anexo 3), quedará así:

"

Tabla 9 – Tiempos de atención y solución<sup>22</sup>

Clase	Descripción	Tiempo máximo
	Tiempo máximo para responder llamada	Se contabiliza con el proveedor en el momento del despliegue
	Tiempo máximo para primer contacto / devolver llamada	15 minutos
	Atención (incluye el tiempo máximo de llamada)	40 minutos
	Provisión de repuestos nombrados en Anexo 5	* 5 horas hábiles
	Provisión de repuestos no indicados en Anexo 5	Sujeto a acuerdo por colación, sin exceder veinte (20) días calendario
	VI-	80 minutos
Tiempo de solución (incluyen el tiempo de atención)	Incidencia prioridad alta	3 horas
	Incidencia prioridad media	4 horas
	Incidencia prioridad baja	2 horas
	Requerimientos remotos	3 horas
	Requerimientos con equipo contratante	2 horas
	Requerimientos con técnicos <sup>22</sup>	3 horas

- 5. El numeral 3.10.1.2.1 – Actividades de mantenimiento preventivo del Anexo 3, quedará así:

*"Se deberán ejecutar dos mantenimientos preventivos por año, que para el efecto inicial del presente acuerdo será uno en el segundo semestre de 2018 y uno semestral durante 2019 (tomando como línea base el total indicado en el Anexo 4 del presente documento). En las oficinas con servicio in-house se permite desarrollar esta actividad bajo planeación de cronograma y, en aquellas que no cuenten con este recurso se deberá hacer con personal adicional. No obstante, para las oficinas con servicio in-house y en caso de evidenciarse que se presente afectación al servicio, el contratista adelantará esta labor con personal adicional. En caso de prorrogarse el contrato, por cada 6 meses de prórroga (en un solo acto o acumulada) se deberá ejecutar un mantenimiento preventivo.*

del

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

Al finalizar el mantenimiento de los equipos estos deben quedar correctamente conectados, evidenciando buenas prácticas y organizando adecuadamente los cables tanto del equipo como de los periféricos."

6. La tabla II (Matriz detalle valor agregado número 2) del anexo 5, quedará así:

"II. Matriz detalle valor agregado número 2

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

ITEM	A DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	B PONDERACIÓN	C CANTIDAD DE CUPOS OFRECIDOS	LÍMITE MÁXIMO DE CUPOS OFRECIDOS - Columna C (**)	D FACTOR DE COMPARACIÓN N Factor=B*C
1	Capacitación sobre ITIL básico/intermedio. Mínimo 20 horas para mínimo 10 personas, presencial en la ciudad de Bogotá (posibilidad de ser dictado y certificado por el contratista)	25%		30	
2	Curso certificado de ITIL en institución técnica o universitaria debidamente acreditada, presencial en la ciudad de Bogotá. Mínimo 20 horas para mínimo 3 personas	15%		8	
3	Curso certificado de ITIL en institución técnica o universitaria debidamente acreditada, virtual. Mínimo 20 horas para mínimo 3 personas	10%		30	
4	Capacitación sobre COBIT básico/intermedio. Mínimo 20 horas para mínimo 10 personas, presencial en la ciudad de Bogotá (posibilidad de ser dictado y certificado por el contratista)	25%		30	
5	Curso certificado de COBIT en institución técnica o universitaria debidamente acreditada, presencial en la ciudad de Bogotá. Mínimo 20 horas para mínimo 3 personas	15%		8	
6	Curso certificado de COBIT en institución técnica o universitaria debidamente acreditada, virtual. Mínimo 20 horas para mínimo 3 personas	10%		30	
VALOR FACTOR DE COMPARACIÓN -> Sumatoria de los valores en la columna D					

(\*\*) En caso de un ofrecimiento mayor, Positiva tomará el límite máximo para asignación de puntaje. No obstante, acogerá el ofrecimiento descrito en términos operacionales, siempre que la logística de uso y superar las restricciones interpuestas por sus capacidades le generen beneficio."

7. El Anexo 9 -Matriz de Riesgos, se modifica, quedando acorde con el anexo al presente documento.

Las demás condiciones de los términos de referencia continúan vigentes.

La presente se expide a los dos (2) días del mes de mayo de 2018.



**OLGA SANABRIA AMÍN**  
**Vicepresidente Financiera y Administrativa**

Proyectó y Elaboró: <sup>SAW</sup>Alba Y. Ramírez/Jhon Rubiano  
Revisó: Carlos A. Vanegas/Sandra Rey



