

|   |   |                              |  |
|---|---|------------------------------|--|
|  | <b>POSITIVA S.A.</b><br>Compañía de Seguros / ARP<br>-Gestión Documental- | Código: <b>VA-RE-FCPP-03</b> |  |
|   | <b>FORMATO</b>  | Versión: <b>3</b>            |  |
|   | <b>CALIFICACIÓN DE PROPUESTAS DE PROVEEDORES</b>                          | Fecha: <b>22/11/2012</b>     |  |
|   | Proceso<br>Gestión de Aprovisionamiento                                   | Página 1 de ____             |  |

|  |                                  |
|--|----------------------------------|
| <b>PROponente: CONSORCIO AXA - MILLENIUM</b> conformado por:<br>1.AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A y 2.MILLENIUM PHONE CENTER S.A | <b>FECHA: 9 DE JULIO DE 2014</b> |
|--|----------------------------------|

|  |   |
|--|---|
| <b>NIT/CC:</b> 1.AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. NIT:800 244 309-1 y 2.MILLENIUM PHONE CENTER S.A NIT:830 050 856-2 | <b>VALOR PRESUPUESTO:</b> \$32.315.918.501<br><b>VALOR DE LA PROPUESTA:</b> \$31.684.266.564<br><b>PARTICIPACION:</b> 1. AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.: 81,25 % y 2.MILLENIUM PHONE CENTER S.A.: 18,75%<br><b>REPRESENTANTE LEGAL:</b> CONSORCIO AXA - MILLENIUM es SARA INES GONZALEZ VALDERRAMA CC: 52.423.703 |
|--|---|

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>REGIONAL:</b> CASA MATRIZ | 1 AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. es SARA INES GONZALEZ VALDERRAMA CC: 52.423.703 y 2 MILLENIUM PHONE CENTER S A es ANDRES EDUARDO ZULUAGA CAMACHO CC:79.298.669<br><b>DOMICILIO DEL CONSORCIO:</b> Carrera 11 No. 82-01 piso 4 Centro de Negocios Andino, e-mail sara.gonzalez@axa-assistance.com.co, mcuellar@millenium.com.co, Telefonos: 3112049392 y 3107771945 |
|------------------------------|---|

**OBJETO:** INVITACIÓN PÚBLICA No. 09 - CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD PARA LOS ASEGURADOS DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

**1. DOCUMENTOS HABILITANTES O INHABILITANTES**

|                        |                                  |
|------------------------|----------------------------------|
| <b>INFRAESTRUCTURA</b> | <b>CONSORCIO AXA - MILLENIUM</b> |
|------------------------|----------------------------------|

| <b>3.3.3. Modelo de Infraestructura y Gestión Tecnológica</b>   | <b>ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN</b>        |                  |            |
|---|--|------------------|------------|
|   | <b>ENTREGO</b>                         | <b>NO CUMPLE</b> | <b>N/A</b> |
| Acceso a la información de los servicios de asistencia en línea que ofrecerá el proponente a través de Internet, publicados en un servidor o servidores seguros con su respectivo esquema de contingencia y que maneje el protocolo de comunicaciones seguro HTTPS para la encriptación de la información   | <b>SI (Páginas: 383 y 505)</b>         |                  |            |
| DIAGRAMA DETALLADO DE ARQUITECTURA de la solución que el proponente ofrece a POSITIVA, mínimo deberá incluir: características físicas del servidor o servidores (Bases de datos, aplicaciones), esquema de almacenamiento, sistemas de respaldo de información, conectividad, modelo de seguridad de la solución, modelo de transferencia de archivos, interacción con otros sistemas, entre otros.   | <b>SI (Páginas: 504-508)</b>           |                  |            |
| Canales dedicados provistos por el proponente –con su respectiva contingencia– para la comunicación con los aplicativos del cliente, con el ancho de banda necesario para cumplir con los acuerdos de niveles de servicio exigidos por POSITIVA en el presente documento e incluido el nivel de cifrado suficiente, de tal forma que se garantice la seguridad de la información. La cantidad de canales necesarios, deberá ser definido por el proveedor y obedecerá al cumplimiento del modelo de operación solicitado por POSITIVA.  | <b>SI (Página: 504)</b>                |                  |            |
| Centro de Procesamiento de Datos principal (Nivel Tier III), donde deberá estar alojada la infraestructura tecnológica asignada por el tercero y destinada en forma exclusiva para POSITIVA. El proponente deberá también disponer de un Centro de Procesamiento Alterno (Nivel Tier III), que le asegure al contratante la operación cuando el principal falle   | <b>SI (Páginas: 447-449 y 503-508)</b> |                  |            |
| Equipos de Seguridad perimetral Firewall, con un esquema de seguridad exclusivo para POSITIVA   | <b>SI (Páginas: 447-449 y 504-505)</b> |                  |            |
| Plan DRP (Disaster Recovery Plan) documentado, probado (evidencias) y con proceso de actualización periódico. Entregar anexo documental.  | <b>SI (Páginas: 450-496)</b>           |                  |            |
| <b>3.3.5. Herramientas tecnológicas</b>   |  |                  |            |
| El Centro de Atención Telefónica del oferente deberá garantizar: la gestión de llamadas, la identificación, origen de la llamada, transferencia de las mismas a otros con el ID de la llamada inicial, ingreso, salida, grabación y monitoreo (a calcular de acuerdo con los volúmenes e información suministrada en la presente invitación pública) e integración con la plataforma tecnológica del contratante del tal forma que se garantice el seguimiento automatizado de servicios. <u>El oferente deberá entregar el documento de DIAGRAMA DE ARQUITECTURA y DIAGRAMA FUNCIONAL de la solución de voz.</u> | <b>SI (Páginas: 370 y 507)</b>         |                  |            |
| <b>3.3.14. Políticas de Seguridad</b>   |  |                  |            |
| El oferente deberá firmar el contenido del ANEXO 6, con el compromiso que en caso de resultar adjudicatario, acepta cumplir con los aspectos contenidos dentro del documento de las Políticas de Seguridad, establecidos por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.  | <b>SI (Página: 556)</b>                |                  |            |

**3.3.11. Contingencia y Continuidad. RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO. El DATACENTER PRINCIPAL y ALTERNO del Proveedor deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:**

b) Deberá contar con oficiales de seguridad informática que cumplan con las funciones inherentes a su cargo y certificados por el proveedor.

SI (1)

c) Deberá incluir un servicio de firewall implementado sobre una plataforma segura.

SI (Página: 447-448)

d) Niveles de disponibilidad soportados por diseños a la medida y consecuentes con lo solicitado por POSITIVA;

SI (Página: 447-448)

g) Deberá contar con políticas de backup integradas para los servicios contratados, asegurando un primer nivel de continuidad de negocio.

SI (Página: 447-448)

h) Escalabilidad en ancho de banda hacia Internet o en enlaces privados que sean necesarios para la operación;

SI (Página: 447-448)

i) Disponer de recursos de almacenamiento ilimitado por demanda para alojar los datos de la plataforma de TI (cuando así se requiera).

SI (Página: 447-448)

m) Realizar copias de respaldo de la información objeto de la presente contratación;

SI (Página: 447-448)

n) Acceder de manera segura y controlada a la data almacenada con mecanismos de seguridad lógica que garanticen la integridad y confidencialidad de la información.

SI (Página: 447-448)

p) El proveedor deberá garantizar a POSITIVA la adecuada separación de los servicios de cada cliente que administre en su infraestructura, a partir del uso de contenedores de red, así como también deberá existir una segregación de los tipos de servicio por clientes y un aislamiento total de cada cliente de entidades externas.

SI (Página: 447-448)

q) La información que viaje entre el Data Center del PROVEEDOR y POSITIVA, debe obedecer a altos protocolos de cifrado

SI (Página: 447-448)

VERIFICACION DOCUMENTOS : APROBADO SI (X) NO ( )

**REQUISITOS POR SUBSANAR TRAS REVISION DOCUMENTAL**

(1) De acuerdo con el documento enviado por el proponente de fecha Julio 22 de 2014, se subsana este punto y se da por cumplido.

**REVISO**

JAIRO BRAVO MENDOZA

GERENTE DE INFRAESTRUCTURA DE TI

|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
|  | <b>POSITIVA S.A.</b><br>Compañía de Seguros / ARP<br>-Gestión Documental- | Código:<br><b>VA-RE-FCPP-03</b> |
|   | <b>FORMATO</b><br><b>CALIFICACIÓN DE PROPUESTAS DE PROVEEDORES</b>        | Versión: <b>3</b>               |
|   | Proceso<br>Gestión de Aprovisionamiento                                   | Fecha: <b>22/11/2012</b>        |
|   |   | Página 1 de ____                |

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| <b>PROPONENTE: DIGITEX SERVICIOS BPO &amp; O S.A.</b> | <b>FECHA: 9 DE JULIO DE 2014</b> |
|---|----------------------------------|

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>NIT/CC: 900.298.890-2</b> | <b>VALOR PRESUPUESTO: \$32.315.918.501</b><br><b>VALOR DE LA PROPUESTA: \$29.391.028.335</b> |
|------------------------------|--|

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>REGIONAL: CASA MATRIZ</b> | <b>REPRESENTANTE LEGAL: EDGAR YOHAN STEVE MENDEZ HERRADA CC: 79.740.463</b><br><b>DOMICILIO: Teléfonos: 3136900</b> |
|------------------------------|---|

**OBJETO: INVITACIÓN PÚBLICA No. 09 - CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD PARA LOS ASEGURADOS DE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

**1. DOCUMENTOS HABILITANTES O INHABILITANTES**

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>INFRAESTRUCTURA</b> | <b>DIGITEX SERVICIOS BPO &amp; O S.A.</b> |
|------------------------|---|

| <b>3.3.3. Modelo de infraestructura y Gestión Tecnológica</b>   | <b>ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN</b>        |                  |            |
|---|--|------------------|------------|
|   | <b>ENTREGO</b>                         | <b>NO CUMPLE</b> | <b>N/A</b> |
| Acceso a la información de los servicios de asistencia en línea que ofrecerá el proponente a través de Internet, publicados en un servidor o servidores seguros con su respectivo esquema de contingencia y que maneje el protocolo de comunicaciones seguro HTTPS para la encriptación de la información.  | <b>SI (Páginas: 830 y 852-853)</b>     |                  |            |
| DIAGRAMA DETALLADO DE ARQUITECTURA de la solución que el proponente ofrece a POSITIVA, mínimo deberá incluir características físicas del servidor o servidores (Bases de datos, aplicaciones), esquema de almacenamiento, sistemas de respaldo de información, conectividad, modelo de seguridad de la solución, modelo de transferencia de archivos, interacción con otros sistemas, entre otros   | <b>SI (Páginas: 748-755 y 765-771)</b> |                  |            |
| Canales dedicados provistos por el proponente -con su respectiva contingencia-, para la comunicación con los aplicativos del cliente, con el ancho de banda necesario para cumplir con los acuerdos de niveles de servicio exigidos por POSITIVA en el presente documento e incluido el nivel de cifrado suficiente, de tal forma que se garantice la seguridad de la información. La cantidad de canales necesarios, deberá ser definido por el proveedor y obedecerá al cumplimiento del modelo de operación solicitado por POSITIVA.   | <b>SI (Página: 766)</b>                |                  |            |
| Centro de Procesamiento de Datos principal (Nivel Tier III), donde deberá estar alojada la infraestructura tecnológica asignada por el tercero y destinada en forma exclusiva para POSITIVA. El proponente deberá también disponer de un Centro de Procesamiento Alterno (Nivel Tier III), que le asegure al contratante la operación cuando el principal falle.  | <b>SI (Páginas: 765-766)</b>           |                  |            |
| Equipos de Seguridad perimetral Firewall, con un esquema de seguridad exclusivo para POSITIVA.  | <b>SI (Páginas: 770-771 y 852-853)</b> |                  |            |
| Plan DRP (Disaster Recovery Plan) documentado, probado (evidencias) y con proceso de actualización periódico. Entregar anexo documental.  | <b>SI (Páginas: 878-980)</b>           |                  |            |
| <b>3.3.5. Herramientas tecnológicas</b>   |  |                  |            |
| El Centro de Atención Telefónica del oferente deberá garantizar: la gestión de llamadas, la identificación, origen de la llamada, transferencia de las mismas a otros con el ID de la llamada inicial, ingreso, salida, grabación y monitoreo (a calcular de acuerdo con los volúmenes e información suministrada en la presente invitación pública) e integración con la plataforma tecnológica del contratante del tal forma que se garantice el seguimiento automatizado de servicios. <u>El oferente deberá entregar el documento de DIAGRAMA DE ARQUITECTURA Y DIAGRAMA FUNCIONAL de la solución de voz.</u> | <b>SI (Páginas: 772 y 776-779)</b>     |                  |            |
| <b>3.3.14. Políticas de Seguridad</b>   |  |                  |            |
| El oferente deberá firmar el contenido del ANEXO 6, con el compromiso que en caso de resultar adjudicatario, acepta cumplir con los aspectos contenidos dentro del documento de las Políticas de Seguridad, establecidos por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S A   | <b>SI (Página: 112)</b>                |                  |            |

**3.3.11. Contingencia y Continuidad. RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO. El DATACENTER PRINCIPAL y ALTERNO del Proveedor deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:**

b) Deberá contar con oficiales de seguridad informática que cumplan con las funciones inherentes a su cargo y certificados por el proveedor;

SI (1)

c) Deberá incluir un servicio de firewall implementado sobre una plataforma segura.

SI (Páginas: 770-771 y 852-853)

d) Niveles de disponibilidad soportados por diseños a la medida y consecuentes con lo solicitado por POSITIVA;

SI (Página: 772)

g) Deberá contar con políticas de backup integradas para los servicios contratados, asegurando un primer nivel de continuidad de negocio.

SI (Páginas: 948-958)

h) Escalabilidad en ancho de banda hacia Internet o en enlaces privados que sean necesarios para la operación.

SI (Página: 766)

l) Disponer de recursos de almacenamiento ilimitado por demanda para alojar los datos de la plataforma de TI (cuando así se requiera);

SI (Página: 767)

m) Realizar copias de respaldo de la información objeto de la presente contratación.

SI (Página: 770)

n) Acceder de manera segura y controlada a la data almacenada con mecanismos de seguridad lógica que garanticen la integridad y confidencialidad de la información.

SI (Páginas: 850-851)

p) El proveedor deberá garantizar a POSITIVA la adecuada separación de los servicios de cada cliente que administre en su infraestructura, a partir del uso de contenedores de red, así como también deberá existir una segregación de los tipos de servicio por clientes y un aislamiento total de cada cliente de entidades externas;

SI (Página: 765)

q) La información que viaje entre el Data Center del PROVEEDOR y POSITIVA, debe obedecer a altos protocolos de cifrado

SI (Páginas: 830 y 852-853)

VERIFICACION DOCUMENTOS : APROBADO SI (X) NO ( )

**REQUISITOS POR SUBSANAR TRAS REVISIÓN DOCUMENTAL**

(1) De acuerdo con el documento enviado por el oferente de fecha Julio 14 de 2014, en la página 22 del anexo se subsana este punto y se da por cumplido

REVISÓ

JAIRO BRAVO MENDOZA

GERENTE DE INFRAESTRUCTURA DE TI

**LISTA VERIFICACION ASPECTOS TECNOLOGICOS CONSORCIO AXA - MILENIUM**

| Item | CRITERIOS A VERIFICAR HABILITANTES TECNICOS   | DOCUMENTO |        |           | OBSERVACIONES  | DOCUMENTACION 23/07/2014<br>Aspectos Substantivos  |
|------|---|-----------|--------|-----------|--|--|
|      |   | SOPORTE   | CUMPLE | NO CUMPLE |  |  |
| 1    | El Operante deberá para los procedimientos de asistencia médica y operación logística gestiona en un sistema de información que debe ser suministrado por el mismo  |           | X      |           | En los folios No. 368 y 369 el Operante indica que posee una herramienta tecnológica pero no menciona que permite gestionar procedimientos de Asistencia Médica y Operación Logística. Se solicita aclarar el cumplimiento de este ítem  | Anexo Tecnología e Infraestructura - Página 2  |
| 2    | El Sistema de Información suministrado por el Operante debe garantizar que pueda inter operar de forma síncrona y/o asíncrona con los Sistemas de Información provistos por POSITIVA, COMPANIA DE SEGUROS S.A   |           | X      |           | En el folio No. 368 el Operante indica que posee una herramienta tecnológica la cual permite integrarse con la herramienta definida por POSITIVA, pero no hace mención a la forma de interoperar (Síncrona / Asíncrona), se solicita aclarar el cumplimiento de este ítem  | Anexo Tecnología e Infraestructura - Página 2  |
| 3    | Positiva cuenta con al menos tres (3) aplicaciones que requieren interoperabilidad con los sistemas de información del proveedor  |           | X      |           | En el folio No. 368 el Operante indica que posee una herramienta tecnológica la cual permite integrarse con la herramienta definida por POSITIVA, pero no se hace mención directa a interoperabilidad entre 3 aplicaciones de POSITIVA con las (s) del cliente, se solicita aclarar el cumplimiento de este ítem   | Anexo Tecnología e Infraestructura - Página 2  |
| 4    | Se estima que a menor periodicidad requiere al menos 20 puntos de integración en total. Punto de integración se entiende como una necesidad de transferir y/o recibir un conjunto información que hace parte de una transacción del negocio   |           | X      |           | En el folio No. 368 el Operante indica que posee una herramienta tecnológica la cual permite integrarse con la herramienta definida por POSITIVA, pero no hace mención a la interoperabilidad de la misma 20 puntos de integración, se solicita aclarar el cumplimiento de este ítem   | Anexo Tecnología e Infraestructura - Página 2  |
| 5    | Los puntos de integración deberán ser constructivos y prácticos en producción durante la fase de implementación del contrato. Para garantizar este proceso se debe realizar un plan de trabajo aplicando las mejores prácticas para la construcción de soluciones de Software y Tenencia en cuenta las prioridades de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A                            |           | X      |           | En el folio No. 369 el Operante indica que posee una herramienta tecnológica la cual permite integrarse con la herramienta definida por POSITIVA, pero no hace mención a la forma de interoperar (Síncrona / Asíncrona), se solicita aclarar el cumplimiento de este ítem  | Anexo Tecnología e Infraestructura - Página 2  |
| 6    | La arquitectura de software de los sistemas de información del proveedor deberán permitir interoperabilidad de manera síncrona y/o asíncrona aplicando tecnologías de integración   |           | X      |           | En el folio No. 369 el Operante indica que posee una herramienta tecnológica la cual permite integrarse con la herramienta definida por POSITIVA, pero no hace mención a la forma de interoperar (Síncrona / Asíncrona), se solicita aclarar el cumplimiento de este ítem  | Anexo Tecnología e Infraestructura - Página 2  |
| 7    | El Operante debe asegurar que para la integración de los sistemas de información provistos por Positiva y los del Proveedor se aplique metodologías de ingeniería de software. Para lo anterior el proveedor debe presentar en su propuesta documental que describa la metodología utilizada  | DOCUMENTO | X      |           | No se evidencia la aceptación y manifestación de cumplimiento de este ítem se solicita aclarar su entendimiento y cumplimiento   | El Operante dice entender, aceptar y cumplir en el Anexo de Tecnología e Infraestructura - Página 2, pero no presenta documento de metodología |
| 8    | Con el objeto de realizar seguimiento y monitoreo a la prestación del servicio, se requiere acceso a los sistemas de información del proveedor para al menos 50 usuarios finales del Positiva. Los usuarios deben tener privilegios solo de consulta  |           | X      |           | En el folio No. 369 el Operante menciona que cuando con una herramienta que permite la elaboración y entrega informes de indicadores, adicionalmente entre los folios 398 y 406 se hace referencia a un componente que permite generar reportes, pero en ningún apartado se menciona el acceso, ni al menos 50 usuarios finales de Positiva y que estos deben tener privilegios solo de consulta. Se solicita aclarar el cumplimiento de este ítem | Anexo Tecnología e Infraestructura - Página 2  |
| 9    | Las ventajas de mantenimiento del Sistema de Información suministrado por el Operante deberán ser detalladamente pensadas y acordadas por POSITIVA S.A, esto con el fin de mitigar el riesgo de indisponibilidad del servicio.  |           | X      |           | No se evidencia la aceptación y manifestación de cumplimiento de este ítem, se solicita aclarar su entendimiento y cumplimiento.   | Entiende, Acepta y Cumple Anexo Tecnología e Infraestructura - Página 3  |
| 10   | Disponer de una mesa de ayuda que brinde soporte al 0 los Sistemas de Información del Operador Logístico, la cual debe ser de 7 x 24.   |           | X      |           | En el folio No. 360 el Operante hace referencia al servicio que será prestado (24) horas al día, los tiempos de soporte y como (365) días del año, pero en ningún apartado hace referencia una mesa de ayuda que brinde el soporte en sus Sistemas de Información (7x24), se solicita aclarar el cumplimiento de este ítem   | Entiende, Acepta y Cumple Anexo Tecnología e Infraestructura - Página 3  |
| 11   | Cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANEXO 5) para la disponibilidad de los Sistemas de Información del Operador Logístico  |           | X      |           | Se evidencia en el folio No. 398 - Características Técnicas de la Propuesta  | Entiende, Acepta y Cumple Anexo Tecnología e Infraestructura - Página 3  |
| 12   | El Operador Logístico deberá disponer a Positiva de una herramienta tecnológica que le permita a Positiva verificar el cumplimiento del ANS requerido en el punto inmediatamente anterior   |           | X      |           | Entre los folios No. 399 y 405 se hace referencia a una aplicación que permite generar reportes puntualmente en el folio No. 404 se mencionan reportes referidos a nivel de servicio, se debe aclarar con el Operante si esta información corresponde a la Verificación del cumplimiento de los ANS requeridos (ANEXO 5)   | Entiende, Acepta y Cumple Anexo Tecnología e Infraestructura - Página 3  |
| 13   | Asegurar el soporte y mantenimiento correctivo, evolutivo, preventivo y adaptativo del 0 los Sistemas de Información del Operador Logístico, que asegure el adecuado funcionamiento durante la ejecución del contrato   |           | X      |           | No se evidencia la aceptación y manifestación de cumplimiento de este ítem, se solicita aclarar su entendimiento y cumplimiento  | Entiende, Acepta y Cumple Anexo Tecnología e Infraestructura - Página 3  |
| 14   | Realizar todos los mantenimientos correctivos a los defectos del software que afecten la operación del mismo (tanto los reportados por POSITIVA S.A. como los identificados por el fabricante dentro de su proceso de calidad, para lo anterior el proveedor debe implementar las versiones del software que sean necesarias que aseguren la calidad y consistencia del producto. |           | X      |           | No se evidencia la aceptación y manifestación de cumplimiento de este ítem, se solicita aclarar su entendimiento y cumplimiento  | Entiende, Acepta y Cumple Anexo Tecnología e Infraestructura - Página 3  |
| 15   | El software que soporte el 0 los sistemas de información provistos por el Operador Logístico deberán cumplir con la normatividad vigente en materia de Propiedad Intelectual  |           | X      |           | En los folios No. 503 y 504 se mencionan licencias referidas a antivirus, Office entre otros, además de Sistemas Operativos y software que funcionan sobre la infraestructura del Operante, pero no se menciona puntualmente el cumplimiento con la normatividad vigente en materia de Propiedad Intelectual, se solicita aclarar el cumplimiento de este ítem   | Entiende, Acepta y Cumple Anexo Tecnología e Infraestructura - Página 3  |
| 16   | El mantenimiento de las herramientas de software provistas por POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. es responsabilidad de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A   |           | X      |           | No se evidencia la aceptación y manifestación de cumplimiento de este ítem, se solicita aclarar su entendimiento y cumplimiento  | Entiende, Acepta y Cumple Anexo Tecnología e Infraestructura - Página 3  |

VERIFICACION DOCUMENTOS APROBADO SI (X) NO ( )

JOSE EDGAR GALARZA

REVISIÓN EFECTUADA POR

GÉRENTE DE SOLUCIONES TI

Herramienta de Gestión ( Sistemas de información)

| Item | CRITERIOS A VERIFICAR HABITANTES TÉCNICOS   | DOCUMENTO | CUMPLE | NO CUMPLE | FOLIO | CASERVAONES  | Subsanado en Folio |
|------|---|-----------|--------|-----------|-------|--|--------------------|
| 1    | El Cliente deberá para los procedimientos de asistencia médica y operación logística gestionados en un sistema de información que debe ser suministrado por el mismo.   |           | X      |           | 812   | Se evidencia en el folio No. 812 - Aplicación de procedimientos Asistenciales y de Operador Logísticos   |                    |
| 2    | El sistema de información suministrado por el Cliente debe garantizar que pueda inter operar de forma síncrona y/o asíncrona con los Sistemas de información provistos por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A   |           | X      |           |       | En el folio No. 830 el Cliente indica los metodologías de integración utilizadas (Servicios WEB y SOA) pero no hace mención a la forma de interoperar (Síncrona / Asíncrona), se solicita aclarar el cumplimiento de este ítem   | 3                  |
| 3    | Positiva cuenta con al menos tres (3) aplicaciones que requieren interoperabilidad con los sistemas de información del proveedor  |           | X      |           |       | En el folio No. 830 el Cliente indica las metodologías de integración utilizadas (Servicios WEB y SOA) pero no hace mención a la interoperabilidad de al menos 20 puntos de integración, se solicita aclarar el cumplimiento de este ítem  | 3                  |
| 4    | Se estima que la interoperabilidad requiere al menos 20 puntos de integración en total. Punto de integración se entiende como una necesidad de transferir y/o recibir un conjunto de información que hace parte de una transacción del negocio.   |           | X      |           |       | En el folio No. 830 el Cliente indica las metodologías de integración utilizadas (Servicios WEB y SOA) pero no hace referencia a la construcción y puesta en producción de los puntos de integración durante la fase de implementación del contrato, por consiguiente tampoco se menciona un plan de trabajo, se solicita aclarar el cumplimiento de este ítem | 4                  |
| 5    | Los puntos de integración deberán ser constructos y puestos en producción durante la fase de implementación del contrato. Para garantizar este proceso se debe realizar un plan de trabajo aplicando las mejores prácticas para la construcción de soluciones de Software y teniendo en cuenta las providas de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A                             |           | X      |           |       | En el folio No. 830 el Cliente indica las metodologías de integración utilizadas (Servicios WEB y SOA) pero no hace mención a la forma de interoperar (Síncrona / Asíncrona), se solicita aclarar el cumplimiento de este ítem   | 23                 |
| 6    | La arquitectura de software de los sistemas de información del proveedor deben permitir interoperabilidad de manera síncrona y/o asíncrona aplicando tecnologías de integración   |           | X      |           |       | Se evidencia en el folio No. 829 - Metodología desarrollo de Software  | 3                  |
| 7    | El cliente debe asegurar que para la integración de los sistemas de información provistos por Positiva y los del Proveedor se aplique metodologías de ingeniería de software. Para lo anterior el proveedor debe presentar en su propuesta documento que describa la metodología utilizada  | DOCUMENTO | X      |           | 829   |  |                    |
| 8    | Con el objeto de realizar seguimiento y monitoreo a la prestación del servicio, se requiere acceso a los sistemas de información del proveedor para al menos 50 usuarios finales de Positiva. Los usuarios deben tener privilegios solo de consulta   |           | X      |           |       | En los folios No. 781 y 786 el Cliente menciona que cuenta con herramientas que permiten monitorización y control (Supervisión, Reporting y BI), pero en ningún apartado se menciona el acceso de al menos 50 usuarios finales de Positiva y que estos deben tener privilegios solo de consulta, se solicita aclarar el cumplimiento de este ítem              | 4                  |
| 9    | Las ventanas de mantenimiento del Sistema de información suministrado por el POSITIVA S.A. así como el fin de mitigar el riesgo de indisponibilidad del servicio.   |           | X      |           |       | En el folio No. 969 el Cliente hace mención a las ventanas de mantenimiento, pero no indica la aprobación por POSITIVA   | 4                  |
| 10   | Disponer de una mesa de ayuda que brinde soporte al o los Sistemas de Información del Operador Logístico, la cual debe ser de 7 x 24  |           | X      |           |       | En el folio 832 se mencionan que el servicio de soporte se presenta en formato 24x7, pero el folio 1092 indica que la atención de requerimientos de soporte por el Service Desk tiene un cubrimiento de 5x8 (Lunes a Viernes entre 8 am y 6 pm), se solicita aclarar el cumplimiento y entendimiento de este ítem  | 5                  |
| 11   | Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio-ANS (ANEXO 9) para la disponibilidad de los Sistemas de Información del Operador Logístico  |           | X      |           |       | En el folio 772 se mencionan los niveles de disponibilidad de las plataformas, pero no hace referencia al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio del ANEXO 9, se solicita aclarar el cumplimiento de este ítem  | 5                  |
| 12   | El Operador Logístico deberá disponer a Positiva de una herramienta tecnológica que le permita a Positiva verificar el cumplimiento del ANS requerido en el punto inmediatamente anterior   |           | X      |           |       | Los valores indicados en el folio 772 son los siguientes: Comunicaciones: El proveedor ETB garantiza 99.6%; DIGITEX garantiza 100% con backup automático Sistema de Voz AVAYA: 99.9999%; Servidores AD: Anévidus, DHCP, File Server y Otros: 99.6%.  | 34                 |
| 13   | Assegurar el soporte y mantenimiento correctivo, evolutivo, preventivo y adaptativo funcionamiento durante la ejecución del contrato  |           | X      |           |       | En el Anexo 9 la disponibilidad del sistema de información-Aplicativos provistos por el proveedor debe ser mínimo del 99.9%.   |                    |
| 14   | Reduzir todos los mantenimientos correctivos a los defectos del software que afecten la operación del mismo, tanto los reportados por POSITIVA S.A. como los detectados por el fabricante dentro de su proceso de calidad para lo anterior el proveedor debe implementar las versiones del software que sean necesarias que aseguren la calidad y consistencia del producto |           | X      |           |       | En los folios No. 781 y 786 el Cliente menciona que cuenta con herramientas que permiten monitorización y control (Supervisión, Reporting y BI), pero en ningún apartado se menciona una herramienta tecnológica que le permita a Positiva verificar el cumplimiento del ANS.  | 5                  |
| 15   | El software que soporte el o los sistemas de información provistos por el Operador Logístico deberán cumplir con la normatividad vigente en materia de Propiedad Intelectual  |           | X      |           |       | En el folio 832 se hace referencia al respaldo y soporte técnico del servicio, pero no se menciona el mantenimiento correctivo, evolutivo, preventivo y adaptativo del o los Sistemas de Información del Operador Logístico, se solicita aclarar el cumplimiento de este ítem  | 6                  |
| 16   | El mantenimiento de las herramientas de software provistas por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. es responsabilidad de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.  |           | X      |           |       | En el folio 832 se hace referencia a los aplicativos o desarrollos propios del Cliente, pero no se menciona el cumplimiento con la normatividad vigente en materia de Propiedad Intelectual, se solicita aclarar el cumplimiento de este ítem  | 6                  |
| 17   |   |           |        |           |       | No se evidencia la capacitación y manifestación de cumplimiento de este ítem, se solicita aclarar su entendimiento y cumplimiento  | 64                 |
| 18   |   |           |        |           |       |  | 7                  |

VERIFICACION DOCUMENTOS APROBADO SI (X) NO ( )

REVISION EFECTUADA POR: JOSÉ GERENTE DE SOLUCIONES TI

|  |  |             |               |
|--|--|-------------|---------------|
| <br><b>POSITIVA S.A.</b><br>Compañía de Seguros / ARP<br>-Gestión Documental-<br><b>FORMATO</b> |  | Código:     | VA-RE-FCPP-03 |
|  |  | Version:    | 3             |
| <b>CALIFICACIÓN DE PROPUESTAS DE PROVEEDORES</b><br>Proceso<br>Gestión de Aprovisionamiento  |  | Fecha:      | 22/11/2012    |
|  |  | Página 1 de | ___           |

PROYECTO: **CONSORCIO AXA - MILLENIUM** conformado por 1.AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. Y 2. MILLENIUM PHONE CENTER S.A.

FECHA: 10 DE JULIO DE 2014

INTICC: 1.AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. NIT: 800.244.309-1 Y 2.MILLENIUM PHONE CENTER S.A. NIT: 830.050.856-2

REPRESENTANTE LEGAL: CONSORCIO AXA - MILLENIUM es SARA INES GONZALEZ VALDERRAMA CC: 52.423.703

1 AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. es SARA INES GONZALEZ VALDERRAMA CC: 52.423.703 Y 2. MILLENIUM PHONE CENTER S.A. es ANDRES EDUARDO ZULUAGA CAMACHO CC: 79.238.669

DOMICILIO DEL CONSORCIO: Carrera 11 No. 82-01 piso 4 Centro de Negocios Andino, e-mail: sara.gonzalez@axa-assistance.com.co, mculellar@milenium.com.co. Teléfonos: 3112049392 y 3107771945

OBJETO: INVITACION PÚBLICA No. 09 - CONTRATACION DE SERVICIOS DE GESTION LOGISTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD PARA LOS ASEGURADOS DE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| <b>4. VERIFICACION TECNICA INFRAESTRUCTURA, TECNOLOGIA Y CONTINGENCIA</b> |                                  |
| <b>CONTINGENCIA</b>   | <b>CONSORCIO AXA - MILLENIUM</b> |

**Técnicos**

**3.3.11 Contingencia y Continuidad.**

El oferente presentará documento del plan de contingencia y continuidad, detallando estrategias y tiempos para la puesta en marcha de la operación, con el objetivo de responderle a Positiva de manera oportuna y eficiente frente a fallas e interrupciones. En la oferta manifestará si cuenta con planes de contingencia frente a eventos imprevistos relacionados entre otros, con logística, fluido eléctrico, software, hardware, telecomunicaciones, desastres naturales en predios, incendio, terrorismo, actos malintencionados y que entre otros, afecten tanto la ejecución óptima de los Servicios contratados por Positiva, como el normal desarrollo del objeto social de Positiva. Como consecuencia de lo anterior, el oferente deberá declarar expresamente que tiene definido, implementado, probado y mantendrá durante la vigencia del contrato procesos para administrar la continuidad del negocio y procesos de seguridad de la información, incluyendo elementos tales como la prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, capacidad necesaria para retornar a su operación normal y centros alternos de atención y prestación del servicio, salvo que se presenten eventos imprevistos e irresistibles que impidan materialmente actuar o desarrollar los planes de contingencia o los planes que garanticen la continuidad del negocio.

SI CUMPLE ( Pag 448 )

Mostrar el plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios objeto del contrato que se suscribirá con Positiva.

SI CUMPLE ( Pag 447 a 492)

Garantizar que ante una contingencia el oferente deberá tener una recuperación del servicio a los 20 minutos de iniciada la incidencia, con un porcentaje de atención del 40 por ciento de los servicios, llegando a la recuperación en un 100% de los mismos en 3 horas como tiempo máximo.

SI CUMPLE ( Pag 446 a 447)

Describir el esquema de atención de solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad de Positiva, tiempos de recuperación requeridos, certificaciones y demás aspectos que Positiva pueda requerir respecto a la estrategia global de continuidad del negocio del oferente.

SI CUMPLE ( Pag 446 a 447 / 465 a 466 / 490 a 491 )

Informar las limitaciones que tiene con respecto a los Servicios que se prestarán como objeto de la contratación en caso de requerir el plan de contingencia y continuidad. Así mismo informar los tiempos en los que se dará aviso previo a Positiva en caso de no poder activar alguno de los aspectos del Plan de Continuidad respecto a los servicios prestados, a la información en cambios de personas contacto, nuevas ubicaciones físicas o lógicas de los servicios, autorizaciones necesarias. Indicar el nombre de la persona responsable del plan de continuidad y la forma como mantendrá informada a Positiva sobre los avances del mismo durante su implementación.

SI CUMPLE ( Pag 448, 473, 484 y 486)

**RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO.** El proveedor deberá establecer soluciones de contingencia para mantener la operación de la plataforma tecnológica objeto de la contratación, ante cualquier eventualidad que se presente, la solución deberá estar protegida mediante técnicas de replicación entre un Centro de Procesamiento Principal (CPP) y un Centro de Procesamiento Alterno (CPA); deberá existir un respaldo de la red de Data Centers y la conectividad deberá ser redundante. Los Centros de Procesamiento deberán ser mínimo TIER 3.

SI CUMPLE ( Pag 447)

**RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO. EL DATACENTER PRINCIPAL Y ALTERNO** del Proveedor deberá cumplir como mínimo con lo siguiente: a) Permitir la implementación de las soluciones de TI (tecnología de la información) ofrecidas, sobre plataformas y tecnologías de alta disponibilidad y desempeño;..... e) Redundancia y alta disponibilidad en la red de comunicaciones; f) Óptimas condiciones eléctricas, físicas, ambientales, de seguridad lógica, para los equipos donde será instalada la solución que usarán los clientes de POSITIVA;..... j) Arquitectura distribuida, con Data Center de contingencia, lo que garantiza la máxima disponibilidad y respaldo; j) Se deberá permitir el acceso de personal de POSITIVA en forma periódica, con el propósito de realizar auditoría y aseguramiento de calidad de los servicios contratados; k) El proveedor deberá garantizar las operaciones de administración y mantenimiento periódico sobre la infraestructura en el Data Center;..... o) Copias de respaldo en línea hacia el Data Center alternativo que disponga el cliente, con el propósito de asegurar que la información estará disponible 100% del tiempo.

SI CUMPLE ( Pag 447 a 448 )

**RECUPERACION DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO. EL CONTRATISTA** deberá contar con planes detallados de contingencia para responderle al CONTRATANTE de manera oportuna y eficiente frente a fallas e interrupciones y especialmente debe contar con planes de contingencia frente a eventos imprevistos relacionados entre otros, con logística, fluido eléctrico, software, hardware, telecomunicaciones, desastres naturales en predios, incendio, terrorismo, actos malintencionados y que entre otros, afecten tanto la ejecución óptima de los Servicios contratados por el CONTRATANTE como el normal desarrollo del objeto social del CONTRATANTE, como consecuencia de lo anterior, EL CONTRATISTA declara expresamente que tiene definido, implementado, probado y mantendrá durante la vigencia del presente contrato, procesos e/para administrar la continuidad del negocio y procesos de seguridad de la información, incluyendo elementos tales como la prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, capacidad necesaria para retomar a su operación normal y centros alternos de atención y prestación del servicio, en el evento en que ellos se desarrollen en las instalaciones del CONTRATISTA, salvo que se presenten eventos imprevisibles e irresistibles que impliquen materialmente actuar o desarrollar los planes de contingencia o los planes que garanticen la continuidad del negocio. Así mismo se obliga a: a) Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los Servicios prestados al CONTRATANTE. b) Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados. c) Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del contrato del CONTRATANTE en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio del CONTRATANTE, tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que EL CONTRATANTE requiera respecto a la estrategia global de continuidad del negocio del CONTRATISTA. d) Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados al CONTRATANTE. e) Informar al CONTRATANTE de las limitaciones que tiene con respecto a los Servicios prestados al CONTRATANTE; con la debida antelación requerida de parte de éste, cuando sea necesario activar el Plan de Continuidad con respecto a los servicios prestados, la información de personas contacto, nuevas ubicaciones físicas o lógicas de los servicios, autorizaciones necesarias y nombre de la persona responsable de la continuidad de su negocio, a la cual EL CONTRATANTE debe notificar de la activación, limitaciones y otras informaciones relativas a la activación del Plan de Continuidad del Negocio por parte del CONTRATISTA. EL CONTRATISTA garantiza la disponibilidad y continuidad de los Servicios objeto de este contrato y declara que en caso de presentarse situaciones de contingencia que le sean imputables, cuenta con los planes necesarios para garantizar la no interrupción de las labores contratadas.

SI CUMPLE

VERIFICACION DOCUMENTOS APROBADO SI X NO

**OBSERVACIONES**

<sup>1</sup> De acuerdo con el documento enviado por el oferente, se subsana este punto y se da por cumplido.

<sup>2</sup> De acuerdo con el documento enviado por el oferente, se subsana este punto y se da por cumplido.

**REVISION EFECTUADA POR:**

LUIS EDUARDO MORENO

GERENTE DE RIESGOS DEL NEGOCIO

|   |  |   |  |             |               |
|---|--|---|--|-------------|---------------|
|  |  | <b>POSITIVA S.A.</b><br>Compañía de Seguros / ARP<br>-Gestión Documental-                           |  | Código:     | VA-RE-FCPP-03 |
|   |  | <b>FORMATO</b><br>CALIFICACIÓN DE PROPUESAS DE PROVEEDORES<br>Proceso<br>Gestión de Aprovechamiento |  | Versión:    | 3             |
|   |  |   |  | Fecha:      | 22/11/2012    |
|   |  |   |  | Página 1 de | __            |

PROYECTO: DIGITEX SERVICIOS BPO & O.S.A.      FECHA: 10 DE JULIO DE 2014

NIT/CC: 900.298.890-2

REPRESENTANTE LEGAL: EDGAR YOHAN STEVE MENDEZ HERRADA CC: 79.740.463

DOMICILIO: Telefonos: 3136900

OBJETO: INVITACIÓN PÚBLICA No. 09 - CONTRATACION DE SERVICIOS DE GESTION LOGISTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD PARA LOS ASEGURADOS DE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

|   |   |
|---|---|
| <b>4. VERIFICACION TECNICA INFRAESTRUCTURA, TECNOLOGIA Y CONTINGENCIA</b> |   |
| <b>CONTINGENCIA</b>   | <b>DIGITEX SERVICIOS BPO &amp; O.S.A.</b> |

|                          |           |     |
|--------------------------|-----------|-----|
| ENTREGA DE DOCUMENTACION |           |     |
| ENTREGO                  | NO CUMPLE | N/A |

**3.3.11 Contingencia y Continuidad.**

El oferente presentará documento del plan de contingencia y continuidad, detallando estrategias y tiempos para la puesta en marcha de la operación, con el objetivo de responderle a Positiva de manera oportuna y eficiente frente a fallas e interrupciones. En la oferta manifestará si cuenta con planes de contingencia frente a eventos imprevistos relacionados entre otros, con logística, fluido eléctrico, software, hardware, telecomunicaciones, desastres naturales en predios, incendio, terrorismo, actos malintencionados y que entre otros, afectan tanto la ejecución óptima de los Servicios contratados por Positiva, como el normal desarrollo del objeto social de Positiva. Como consecuencia de lo anterior, el oferente declarará expresamente que tiene definido, implementado, probado y mantendrá durante la vigencia del contrato procesos para administrar la continuidad del negocio y procesos de seguridad de la información, incluyendo elementos tales como la prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, capacidad necesaria para retornar a su operación normal y centros alternos de atención y prestación del servicio, salvo que se presenten eventos imprevistos e irresistibles que impidan materialmente actuar o desarrollar los planes de contingencia o los planes que garanticen la continuidad del negocio.

Mostrar el plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios objeto del contrato que se suscribirá con Positiva.      SI CUMPLE (Pag 766 - 767 / 873 a 889)

Garantizar que ante una contingencia el oferente deberá tener una recuperación del servicio a los 20 minutos de iniciada la incidencia, con un porcentaje de atención del 40 por ciento de los servicios, llegando a la recuperación en un 100% de los mismos en 3 horas como tiempo máximo.      SI CUMPLE (Pag 833 a 837)

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>Describir el esquema de atención de solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad de Positiva, tiempos de recuperación requeridos, certificaciones y demás aspectos que Positiva pueda requerir respecto a la estrategia global de continuidad del negocio del oferente</p>  | <p>SI CUMPLE (Pag 833 a 837)</p>             | - |
| <p>Informar las limitaciones que tiene con respecto a los Servicios que se prestarán como objeto de la contratación en caso de requerir el plan de contingencia y continuidad. Así mismo informar los tiempos en los que se dará aviso previo a Positiva en caso de no poder activar alguno de los aspectos del Plan de Continuidad respecto a los servicios prestados, a la información en cambios de personas contacto, nuevas ubicaciones físicas o lógicas de los servicios, autorizaciones necesarias.</p>  | <p>SI CUMPLE (Pag 836 a 838 / 885)</p>       | - |
| <p>Indicar el nombre de la persona responsable del plan de continuidad y la forma como mantendrá informada a Positiva sobre los avances del mismo durante su implementación.</p>   | <p>SI CUMPLE (Pag 837 a 838 )</p>            | - |
| <p><b>RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO.</b> El proveedor deberá establecer soluciones de contingencia para mantener la operación de la plataforma tecnológica objeto de la contratación, ante cualquier eventualidad que se presente; la solución deberá estar protegida mediante técnicas de replicación entre un Centro de Procesamiento Principal (CPP) y un Centro de Procesamiento Alterno (CPA); deberá existir un respaldo de la red de Data Centers y la conectividad deberá ser redundante. Los Centros de Procesamiento deberán ser mínimo TIER 3.</p>   | <p>SI CUMPLE (Pag 765 a 767 / 872 a 888)</p> | - |
| <p><b>RECUPERACIÓN DE DESASTRES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO. EL DATACENTER PRINCIPAL Y ALTERNO</b> del Proveedor deberá cumplir como mínimo con lo siguiente: a) Permitir la implementación de las soluciones de TI (tecnología de la información) ofrecidas, sobre plataformas y tecnologías de alta disponibilidad y desempeño;..... e) Redundancia y alta disponibilidad en la red de comunicaciones; f) Óptimas condiciones eléctricas, físicas, ambientales, de seguridad lógica, para los equipos donde será instalada la solución que usarán los clientes de POSITIVA;..... i) Arquitectura distribuida, con Data Center de contingencia, lo que garantiza la máxima disponibilidad y respaldo; j) Se deberá permitir el acceso de personal de POSITIVA en forma periódica, con el propósito de realizar auditoría y aseguramiento de calidad de los servicios contratados; k) El proveedor deberá garantizar las operaciones de administración y mantenimiento periódico sobre la infraestructura en el Data Center;..... o) Copias de respaldo en línea hacia el Data Center externo que disponga el cliente, con el propósito de asegurar que la información estará disponible 100% del tiempo.</p> | <p>SI CUMPLE2</p>                            | - |

REcuperación de Desastres y Continuidad de Negocio. El CONTRATANTE opera contar con planes detallados de contingencia para responderle al CONTRATANTE de manera oportuna y eficiente frente a fallas e interrupciones y especialmente debe contar con planes de contingencia frente a eventos imprevisibles relacionados entre otros, con logística, fluido eléctrico, software, hardware, telecomunicaciones, desastres naturales en predios, incendio, terremoto, actos malintencionados y que entre otros, afecten tanto la ejecución óptima de los Servicios contratados por el CONTRATANTE como el normal desarrollo del objeto social del CONTRATANTE. como consecuencia de lo anterior, EL CONTRATISTA declara expresamente que tiene definido, implementado, probado y mantendrá durante la vigencia del presente contrato, procesos epara administrar la continuidad del negocio y procesos de seguridad de la información, incluyendo elementos tales como la prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, capacidad necesaria para retornar a su operación normal y centros alternos de atención y prestación del servicio, en el evento en que ellos se desarrollen en las instalaciones del CONTRATISTA, salvo que se presenten eventos imprevisibles e irresistibles que impidan materialmente actuar o desarrollar los planes de contingencia o los planes que garanticen la continuidad del negocio. Así mismo se obliga a: a) Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los Servicios prestados al CONTRATANTE. b) Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados. c) Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del contrato del CONTRATANTE en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio del CONTRATANTE, tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que EL CONTRATANTE requiera respecto a la estrategia global de continuidad del negocio del CONTRATISTA. d) Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados al CONTRATANTE. e) Informar al CONTRATANTE de las limitaciones que tiene con respecto a los Servicios prestados al CONTRATANTE; con la debida antelación requerida de parte de éste, cuando sea necesario activar el Plan de Continuidad con respecto a los servicios prestados; la información de personas contacto, nuevas ubicaciones físicas o lógicas de los servicios, autorizaciones necesarias y nombre de la persona responsable de la continuidad de su negocio, a la cual EL CONTRATANTE debe notificar de la activación, limitaciones y otras informaciones relativas a la activación del Plan de Continuidad del Negocio por parte del CONTRATISTA. EL CONTRATISTA garantiza la disponibilidad y continuidad de los Servicios objeto de este contrato, y declara que en caso de presentarse situaciones de contingencia que

VERIFICACION DOCUMENTOS APROBADO SI X NO   

**OBSERVACIONES**

De acuerdo con el documento enviado por el oferente, se subsana este punto y se da por cumplido  
 De acuerdo con el documento enviado por el oferente, se subsana este punto y se da por cumplido

**REVISION EFECTUADA POR:**

|                     |                                   |
|---------------------|-----------------------------------|
| LUIS EDUARDO MORENO | GERENTE DE RIESGOS<br>DEL NEGOCIO |
|---------------------|-----------------------------------|